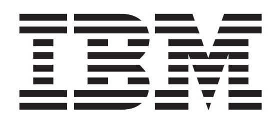
IBM Tealeaf CX
Version 9.0
12 juin 2014

Manuel de mise à niveau de Tealeaf CX version 9.0



Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 173.

Remarque

Certaines illustrations de ce manuel ne sont pas disponibles en français à la date d'édition.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- http://www.fr.ibm.com (serveur IBM en France)
- http://www.can.ibm.com (serveur IBM au Canada)
- http://www.ibm.com (serveur IBM aux Etats-Unis)

Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Table des matières

Chapitre 13. Mise à niveau vers l'édition 8.x pour PCA 157

Chapitre 14. Chapitre relatif au test de votre solution Tealeaf 161

Chapitre 15. Documentation et aide sur IBM Tealeaf 171

Remarques 173

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
↖ (Pos1)	↖	Home
Fin	Fin	End
⇞ (PgAr)	⇞	PgUp
⇟ (PgAv)	⇟	PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
(Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Manuel de mise à niveau Tealeaf CX

IBM Tealeaf CX version 8 et ultérieures représente une modification fondamentale dans le mode de capture, de traitement, de stockage des données et leur mise à disposition pour recherche, génération de rapports et réexécution dans le système Tealeaf. La plateforme Tealeaf ses applications et ses bases de données ont changé énormément et ont été régénérées dans certains cas.

Remarque : Avant d'effectuer la mise à niveau vers l'édition 8.1 ou une édition ultérieure, vous devez tout d'abord mettre à niveau votre système vers la dernière génération de l'édition 7.2. Une fois cette mise à niveau terminée, vous pouvez utiliser les étapes de ce document pour terminer votre mise à niveau vers la dernière version de l'édition 8. Aucun autre chemin de mise à niveau n'est pris en charge.

Remarque : IBM Tealeaf CX édition 8 introduit un nouveau modèle de données d'événement et de génération de rapports, ainsi que des fonctions à la conception revue pour le prendre en charge. Avant d'effectuer la mise à niveau, vous devez vous familiariser avec ces modifications. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.

Même si vous avez déjà terminé les mises à niveau du logiciel Tealeaf software il est recommandé de consulter l'intégralité du manuel de mise à niveau avant d'effectuer la mise à niveau de votre système Tealeaf.

Dans le cadre du processus global de mise à niveau, vous devez vérifier et paramétrer votre processus d'annulation.

Remarque : Familiarisez-vous avec l'ensemble du processus avant de le commencer. Ces procédures de mises à niveau sont des méthodes généralisées pour mettre à niveau la plateforme IBM Tealeaf CX, ses composants et les bases de données associées. Une certaine personnalisation du processus est requise pour faire correspondre la configuration de la plupart des installations client. Pour plus d'informations, contactez les services professionnels de Tealeaf.

Chapitre 1. Présentation du processus de mise à niveau

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, veuillez contacter http://support.tealeaf.com.

L'objectif de la mise à niveau consiste à minimiser le temps d'indisponibilité et la perte de données. L'approche recommandée consiste à suspendre le traitement des composants, à laisser les données s'organiser en spool vers le disque alors que le collecteur de données collecte toutes les données statistiques non agrégées. Le système peut ensuite être mis à niveau. Lorsqu'il est redémarré, il tentera de travailler les données organisées en spool jusqu'à sa reprise.

Remarque : Lors de la mise à niveau effective du logiciel du serveur de traitement dans un environnement non-HBR, les données entrantes seront perdues, mais cette approche limite cette perte au minimum. Une fois les serveurs de traitement redémarrés, les mises à niveau de la base de données et du serveur de génération de rapports doivent être terminées dans les temps pour éviter de prendre trop de retard.

- Tealeaf recommande la mise à niveau à l'aide de HBR, si possible. Voir «Mise à niveau avec HBR», à la page 3.

Remarque : Ces instructions générales peuvent nécessiter des modifications pour votre installation. Consulter le service clients Tealeaf avant de tenter la mise à niveau.

- Cette section a été mise à niveau pour la dernière fois pour l'édition 8.7.

Dans la plupart des environnements, la capacité de Tealeaf à capturer tout le trafic de session pour une application Web représente une importante fonction métier. Comme Tealeaf est mis à niveau en place dans un environnement en temps réel, il est important de mettre à niveau les composants dans un ordre qui limite au maximum le spoulage de données.

- La mise à niveau de composants logiciels individuels sur chaque serveur Tealeaf dans votre environnement nécessite généralement l'exécution d'un programme de mise à niveau pour mettre à niveau tous les composants actuellement installés sur le serveur.

Cette section fournit des informations sur le mode de préparation et la conception de votre processus de mise à niveau.

Considérations relatives à la base de données lors de la mise à niveau depuis l'édition 7.2

Remarque : Cette section ne s'applique que si vous effectuez une mise à niveau depuis l'édition 7.2 vers l'édition 8 ou ultérieure. Si votre système préalablement mis à niveau fonctionne déjà sous une génération d'édition 8 ou ultérieure, veuillez passer à la section suivante.

Si vous effectuez une mise à niveau depuis l'édition 7.2 vers l'édition 8 ou ultérieure, vos bases de données Tealeaf doivent être modifiées vers une nouvelle définition de schéma. Ce processus de mise à niveau peut se produire en ligne

avec la mise à niveau du logiciel ou une fois la mise à niveau du logiciel terminée. Une fois la mise à niveau de la base de données effectuée, vous pouvez éventuellement choisir de migrer vos données de rapport depuis l'ancien schéma de base de données vers le nouveau schéma de base de données. Ce processus de migration de données est complexe.

Cette section offre certaines recommandations sur le mode de mise à niveau de vos bases de données et le mode de migration des données de rapport.

Remarque : Tealeaf recommande expressément de mettre à niveau les bases de données une fois le logiciel Tealeaf principal mis à niveau sur chaque serveur, puis de choisir si la migration des données de rapport doit être effectuée. Lorsque vous exécutez le programme de mise à niveau de Tealeaf, vous devez donner votre accord sauf avis contraire pour la mise à niveau des bases de données. Les mettre à niveau et migrer les données par la suite est plus facile, comme expliqué ci-dessous.

Lorsque vous exécutez le programme de mise à niveau de Tealeaf pour mettre à niveau le serveur de rapports, vous pouvez choisir de mettre à niveau les bases de données Tealeaf dans le cadre de la mise à niveau du logiciel. Lorsque cette méthode de mise à niveau des bases de données est utilisée, les données de rapport sont automatiquement migrées pour vous, ce qui pose problème pour les raisons suivantes :

- Il se peut que certains clients ne souhaitent pas du tout migrer leurs données. Le modèle d'événement a subi d'importantes modifications dans l'édition 8.x et, dans certains cas, il peut s'avérer préférable de partir d'un nouveau système, propre et net.
- Si vous effectuez une migration de vos données de l'édition 7.2 vers l'édition 8 ou ultérieure, le processus de migration de vos données de rapport vers le nouveau schéma peut nécessiter une durée variable, selon la taille de la base de données, l'espace temporaire disponible et les ressources du système vers lequel la migration est en cours d'exécution.

  Remarque : Si la migration des données de rapport s'effectue en ligne parallèlement à la mise à niveau du logiciel, votre système Tealeaf n'est pas opérationnel avant la fin de la migration, la fin de la mise à niveau en cours du logiciel Tealeaf et le redémarrage correct du système. Dans certaines situations, la migration des données de rapports peut prendre plusieurs heures, ce qui signifie que Tealeaf n'est pas fonctionnel pendant ce temps.
  - Si vous mettez à niveau vos bases de données après l'installation du logiciel, vous pouvez rapidement rendre le système Tealeaf à nouveau opérationnel. Dès que les bases de données sont mises à niveau, le système peut commencer à collecter et à stocker des données. Les étapes de migration des données, qui mettent généralement plus de temps à se terminer, peut être lancées et exécutées de manière indépendante.

    Remarque : La migration de données peut se poursuivre en externe alors que le système est disponible pour les utilisateurs. Toutefois, lors de la migration des données, les performances du système peuvent être impactées. Tealeaf poursuit la capture et le stockage des données de session mais ne pourra peut-être terminer ces tâches que plus lentement.
- Périodiquement, des problèmes relatifs au processus de mise à niveau sont découverts, lesquels doivent être résolus par l'intermédiaire de la configuration de Tealeaf Database Manager ou par une intervention manuelle. Il se peut que le

programme de mise à niveau ne soit pas informé des modifications requises pour terminer le processus de mise à niveau sans difficulté.

Ordre des mises à niveau

Les sections suivantes présentent le processus de mise à niveau pour IBM Tealeaf.

Scénarios spéciaux

- Nouveau matériel : si vous migrez vers un nouveau matériel dans le cadre de cette mise à niveau, il y a des instructions supplémentaires. Voir Chapitre 3, «Mise à niveau et migration vers le nouveau matériel», à la page 25.
- Aucune migration de données : si vous ne comptez pas migrer les données de votre édition 7.2 vers le nouveau système, vous pouvez effectuer une mise à niveau tout en ne conservant que vos définitions d'événement et d'alerte. Voir Chapitre 4, «Mise à niveau avec migration des alertes et événements seulement», à la page 27.

1. Mise à niveau de la plateforme CX et des applications principales

La première étape du processus de mise à niveau consiste à mettre à niveau la plateforme IBM Tealeaf CX, les applications et les bases de données Tealeaf. Cette étape de mise à niveau comprend les applications suivantes :

- IBM Tealeaf cxImpact
- IBM Tealeaf cxView
- IBM Tealeaf cxReveal (hormis la base de données IBM Tealeaf cxReveal. Voir "Installation de cxReveal" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxReveal*).
- IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis
- IBM Tealeaf cxVerify

Cette étape de mise à niveau s'applique aux serveurs Tealeaf suivants :

- Serveur de rapports
- Serveur de traitement (Canister)
- Serveur de recherche
- Serveur du portail
- Serveur SQL (hôte des bases de données Tealeaf)

Selon votre déploiement Tealeaf, ces serveurs peuvent être hébergés sur une seule machine ou sur plusieurs machines. Des étapes spécifiques pour la mise à niveau en fonction du nombre de serveurs sont fournies ultérieurement dans ce document.

Mise à niveau avec HBR

Dans un environnement à traitements multiples, la perte de données potentielle est contrebalancée au mieux dans un environnement HBR. L'acheminement en fonction de la santé du système (Health-Based Routing - HBR) permet d'équilibrer les charges entre les serveurs de traitement. Lorsqu'un serveur est hors ligne, le serveur HBR redistribue la charge, ce qui vous permet de mettre à niveau les serveurs de traitement de manière séquentielle. Si aucun serveur de traitement n'est disponible, les occurrences sont organisées en spool vers le périphérique de stockage présent sur la machine HBR.

- HBR ne s'applique pas aux environnements dotés d'un serveur de traitement unique.

Remarque : Lors de la mise à niveau de la plateforme et des applications principales IBM Tealeaf CX dans des environnements à Canisters multiples, Tealeaf recommande d'utiliser HBR pour gérer l'équilibrage de charge lorsque les Canisters sont hors ligne pendant la mise à niveau.

- HBR nécessite une machine dédiée à part pour exécuter le pipeline HBR. Voir le chapitre sur l'agent de session HBR (Health-Based Routing) dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

2. Vérifiez la fonctionnalité de la plateforme CX et des applications principales

Une fois la mise à niveau de la plateforme et des applications principales IBM Tealeaf CX terminées, vous devez vérifier que les composants mis à niveau fonctionnent correctement avant de mettre à niveau les autres produits Tealeaf dans votre environnement.

- Voir «1. Mise à niveau de la plateforme CX et des applications principales», à la page 3.

3. Nettoyage après mise à niveau

Une fois la mise à niveau terminée, l'exécution de tâches supplémentaires peut s'avérer nécessaire.

Migration des données de base de données Tealeaf

Si vous avez choisi de migrer vos données de l'édition 7.2 une fois la mise à niveau terminée, vous pouvez effectuer cette étape dans le cadre du nettoyage après mise à niveau.

Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Mise à niveau du pool d'applications du portail Tealeaf

Après avoir mis à niveau IBM Tealeaf , mettez à niveau les paramètres du pool d'applications de Tealeaf dans Windows IIS Manager. Si vous ne mettez pas à jour les paramètres du pool d'applications, vous rencontrerez peut-être une erreur lorsque vous tenterez de vous connecter au portail Tealeaf. Pour plus d'informations, voir «Mise à jour des paramètres du pool d'applications Tealeaf», à la page 121.

4. Mise à niveau d'un autre logiciel Tealeaf

Le processus de mise à niveau principal couvre tout logiciel installé sur des serveurs Windows utilisés par la plateforme IBM Tealeaf CX et ses applications serveur. Les autres composants Tealeaf de votre système doivent être mis à niveau séparément.

Remarque : Tealeaf recommande d'exécuter ces mises à niveau une fois les mises à niveau des composants IBM Tealeaf CX principaux.

- Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Lecture complémentaire

Les sections ci-dessous recensent dans l'ordre les sections suivantes du Manuel de mise à niveau à consulter avant de commencer le processus de mise à niveau.

Etapes préalables à la mise à niveau

Avant de commencer, vous devez vérifier les étapes de préparation, ce qui comprend certaines tâches qu'il vous faudra peut-être terminer avant que la mise à niveau commence.

- Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Informations de migration

L'édition 8 représente un changement fondamental dans la manière dont Tealeaf stocke les informations de session et les rend disponibles pour recherche, réexécution et génération de rapports.

Remarque : Tous les utilisateurs des solutions Tealeaf qui doivent être mises à niveau peuvent bénéficier de la vérification des modifications apportées au modèle de données dans l'édition 8. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.

Liens vers les instructions de mise à niveau de plateforme

Selon le type de configuration de votre système, les étapes de mise à niveau sont couvertes dans les pages suivantes :

- **Chapitre 9, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement tout-en-un», à la page 83** - Pour les systèmes dans lesquels tous les composants Tealeaf sont installés sur la même machine.
  - Les bases de données Tealeaf sont mises à niveau dans le cadre du processus ci-dessus si elles sont sélectionnées. Dans le cas contraire, les bases de données peuvent être mises à niveau et migrées séparément. Voir "Mise à jour des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.
- **Chapitre 10, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement sur plusieurs serveurs», à la page 87** - Ce processus couvre les systèmes dans lesquels les composants non-PCA sont installés sur plusieurs machines. En fonction de votre configuration, ce processus peut également nécessiter les étapes suivantes :
  - «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de traitement», à la page 97
  - «Mise à niveau de l'édition 8.x pour HBR», à la page 99
  - «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de génération de rapports», à la page 90
  - Les bases de données Tealeaf sont mises à niveau dans le cadre du processus ci-dessus si cette option est sélectionnée. Dans le cas contraire, les bases de données peuvent être mises à niveau et migrées séparément. Voir "Mise à jour des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Chapitre 2. Migration vers CX édition 8

L'édition 8 de IBM Tealeaf CX introduit un événement un modèle de données d'événements et de génération de rapports à la conception repensée, aux fonctions de génération de rapport bien plus flexibles, ainsi que bien d'autres améliorations et nouvelles fonctions pour prendre en charge ce changement intrinsèque.

Pour les clients qui effectuent la mise à niveau depuis l'édition 7.2 ou antérieure, cette section offre une présentation des nouveaux concepts, fonctions et améliorations de Tealeaf introduits dans l'édition 8, ainsi que des liens vers d'autres zones de documentation où des détails sont fournis. Avant de commencer à utiliser le nouveau système, consultez cette section.

Moteur d'événements

La conception du moteur d'événements Tealeaf à été modifiée pour fournir ds méthodes plus simples et cependant plus flexibles pour concevoir les événements permettant de suivre votre application Web.

Le moteur d'événements Tealeaf utilise une version personnalisée de JavaScript pour définir et traiter les événements lors de l'exécution dans le STC.

- Voir le chapitre sur l'initiation aux événements Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Modèle de données

Pour prendre en charge le nouveau moteur d'événements, la conception du modèle de données Tealeaf a été modifiée depuis le STC et par l'intermédiaire de l'indexation et de la génération de rapports.

- Voir "Flot de données Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Données d'événements et de génération de rapports

Lorsqu'un événement se produit, les événements Tealeaf peuvent être configurés pour capture n'importe quel nombre de données de référence contextuelle disponibles dans la session à ce moment là.

Remarque : A partir de l'édition 8, le Canister évalue et publie les données de comptage d'événements minute par minute, ce qui permet de générer des rapports à mettre à jour bien plus fréquemment.

- Dans l'édition 7.2, les données de comptage d'événement étaient seulement publiées lorsque les sessions étaient terminées, ce qui signifiait que la génération de rapports ne contenait jamais de données provenant de sessions actives.
- Ces modification entraîne plusieurs implications dans la méthode de tabulation de comptage des événements. Voir "Transition vers le modèle d'événements actuel" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
- Voir "Modèle de données Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Données définies par l'utilisateur

Dans les versions de Tealeaf, les données définies par l'utilisateur pouvaient être définies, mises à jour et stockées avec les données de session de façon à pouvoir faire l'objet de recherches et de rapports, selon les besoins. Ces données de session étaient divisées en trois types :

- `LoginID`
- `UserDef1` - `UserDef4`
- `Session Attribute 00` - `Session Attribute 64`

A partir de l'édition 8.0, ces types de données sont consolidés dans un groupe, appelé attributs de session. Tealeaf prend en charge la création et la maintenance d'un maximum de 64 attributs de session.

Lors de la migration, les attributs de session suivants sont automatiquement affectés à l'attribut de session désigné.

Attribut de session dans la pré-édition 8.0
    Attribut de session dans l'édition 8.0 ou ultérieure

`LoginId`
    `Session Attribute 00`

`UserDef1`
    `Session Attribute 01`

`UserDef2`
    `Session Attribute 02`

`UserDef3`
    `Session Attribute 03`

`UserDef4`
    `Session Attribute 04`

`SessionAttribute00`
    `Session Attribute 05`

`SessionAttribute01`
    `Session Attribute 06`

`SessionAttribute57`
    `Session Attribute 62`

`SessionAttribute58`
    `Session Attribute 63`

Voir "Onglet Attributs de session TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements IBM Tealeaf*.

Tealeaf conserve un ensemble d'attributs distincts relatifs à la session appelés attributs de session.

Modifications de fuseau horaire

A partir de l'édition 8.0, les horodatages sont enregistrés au fuseau horaire du système Tealeaf.

- Les sessions Tealeaf sont enregistrées au fuseau horaire du système Tealeaf. Les sessions ne sont plus enregistrées à l'heure du temps moyen de Greenwich (GMT).

- Voir "Configuration du fuseau horaire du système" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Dans le portail, l'heure est indiquée selon le fuseau horaire du système Tealeaf, avec quelques exceptions notables.

- Voir "Recherche de données de session" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Nouvelles fonctions

Pour prendre en charge les changements à grande échelle apportés au moteur d'événements et au modèle de données Tealeaf, les fonctions suivantes sont créées ou étendues.

IBM Tealeaf CX

IBM Tealeaf CX V9.0 et V9.0A - Enhanced International Character Support (EICS) inclut des mises à jour sur le portail Tealeaf afin de mettre en forme la durée, les dates, les calendriers et la devise conformément à l'environnement local de système configuré.

Pour plus d'informations sur IBM Tealeaf CX, voir :

- *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- *IBM Tealeaf CX Installation Manual*
- *IBM Tealeaf CX Database Guide*
- *IBM Tealeaf CX Event Manager Manual*

cxConnect

Les fonctions suivantes sont nouvelles dans IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics.

Intégration à IBM® Digital Analytics

IBM Tealeaf prend en charge l'intégration à IBM Digital Analytics. En intégrant IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics et IBM Digital Analytics vous rendez possible l'accès aux données de session et aux réexécutions de session Tealeaf depuis des rapports générés par IBM Digital Analytics.

IBM Digital Analytics supprime les limites entre l'analyse et l'action de sorte que les spécialistes du marketing puissent augmenter leurs profits en ciblant les clients potentiels avec du contenu pertinent dans l'ensemble des canaux numériques. IBM Digital Analytics aide les spécialistes du marketing à augmenter l'acquisition de visiteurs et les taux de rétention, à améliorer la formation et l'implémentation de leur stratégie multicanale, à optimiser l'enveloppe budgétaire et le plan de marchéage, y compris le marketing par e-mail, le marketing par cellulaire, la promotion par affichage et le marketing via les médias sociaux. Pour plus d'informations sur IBM Digital Analytics, visitez http://www.ibm.com/software.

Pour plus d'informations sur l'intégration de IBM Tealeaf intégration à IBM Digital Analytics, voir "Solution d'intégration IBM Digital Analytics" dans le *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics Manuel d'administration*.

cxOverstat

Les fonctions suivantes sont nouvelles dans les superpositionsIBM Tealeaf cxOverstat.

Analyse comparative

La superposition d'analyse comparative vous permet de filtrer et segmenter les interactions d'utilisateur enregistré pour une page Web. La superposition affiche une représentation graphique des données de facilité d'utilisation capturées pour une page Web. La superposition est personnalisable et permet d'isoler les données en appliquant des filtres et en segmentant des valeurs de dimensions spécifiques.

Exportation des données de rapport

Lorsque vous consultez une page Web activée par cxOverstat depuis une session visiteur dans BBR, vous pouvez désormais exporter les données de facilité d'utilisation cxOverstat vers un fichier PDF ou XML pour Microsoft Excel. Vous pouvez ensuite importer les données depuis le fichier exporté dans une application ou base de données afin de générer des rapports, remplir une autre base données ou pour partager les données avec une unité commerciale différente.

Améliorations de la superposition d'analyse de lien

Les fonctions suivantes sont nouvelles sur la superposition d'analyse de lien :

- Ajout des fonctions survol, survoler pour cliquer, durée de survol moyenne, indicateur de durée survoler pour cliquer moyenne
- Capacité à personnaliser le nombre d'éléments affichés sur la page pour chaque indicateur
- Suppression de la limitation d'affichage de 20 épingles dans une superposition
- Capacité à afficher les occurrences les plus et les moins fréquentes d'un indicateur sélectionné

Améliorations de la superposition de Heat Maps

Les fonctions suivantes sont nouvelles sur la superposition de Heat Maps :

- Capacité à sélectionner quels indicateurs sont représentés dans la superposition
- Capacité à définir un seuil pour chaque indicateur affiché dans la superposition
- Capacité à filtrer les dimensions ou valeurs de dimension dans la superposition
- Capacité à sous-sélectionner une région spécifique de la page Web afin d'isoler les données de rapport

Transition au modèle d'événement actuel

Dans la version 8.0, le modèle d'événement et le moteur d'événements de la plateforme IBM Tealeaf CX avaient été reconçus pour améliorer les performances et la flexibilité tout en simplifiant le processus de développement d'événements utiles pour votre application Web.

La plus grande flexibilité du moteur d'événements et de la méthode de conception des événements permet d'obtenir un modèle global de gestion des événements plus cohérent. Les données liées aux événements telles que les événements enfant,

les événements composés et les règles de pipeline des événements ont été éliminées ou migrées dans l'interface unique des événements de Tealeaf Event Manager.

Pour les utilisateurs Tealeaf qui connaissent bien le modèle d'événement précédent, cette page fournit des informations de présentation sur la manière de migrer vers le nouveau modèle les concepts d'événement et leur manière de les voir.

Remarque : Cette section est destinées aux administrateurs Tealeaf ou aux développeurs d'événements qui se sont familiarisés aux mécanismes des événements Tealeaf dans la version 7.2 ou une version antérieure. Si vous êtes un nouvel utilisateur de Tealeaf à la version 8.0 ou une version ultérieure, cette section ne vous sera probablement pas utile. Pour plus d'informations sur les concepts des événements, voir "Modèle de données Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.

Remarque : Le moteur d'événements Tealeaf EES représente un changement de paradigme dans la manière dont les événements sont définis et traités dans la plateforme IBM Tealeaf CX. Le nouveau modèle d'événement offre une bien plus grande flexibilité dans la manière de concevoir des événements en assouplissant les exigences du modèle d'événement antérieur. Evitez de répliquer simplement vos structures d'événements existantes dans le nouvel environnement d'événements.

Présentation des modifications

Extension des dimensions

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, Tealeaf pouvait être configuré pour capturer les données de référence contextuelles dans quatre dimensions prédéfinies :

- `TLT_URL`
- `TLT_HOST`
- `TLT_APPLICATION`
- `TLT_SERVER`

Lorsqu'il était activé, l'agent de session de référence Tealeaf extrayez ces valeurs codées en dur de la demande de chaque hit. Ces dimensions peuvent être utilisées dans des rapports pour filtrer le contenu.

A partir de la version 8.0, vous pouvez créer vos propres dimensions, à l'aide des sorties des événements ou des attributs de hit comme source de données. Par exemple, vous pouvez définir un attribut de hit qui recherche un type de carte de crédit, puis utiliser la sortie de cet attribut de hit comme source de données de la dimension `Carte de crédit`.

- Les quatre dimensions disponibles dans les versions antérieures le sont également par défaut dans la version 8.0 et les versions ultérieures. Voir "Onglet Dimensions TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Les dimensions peuvent être appliquées à tout type de rapport disponible dans Tealeaf, à savoir, les rapports ad hoc, les rapports Analyse des changements, les tableaux d'analyse et les tableaux de bord.

- Pour plus d'informations sur la création de dimensions, voir "Onglet Dimensions TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

- Pour plus d'informations sur l'utilisation de dimensions dans les rapports, voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.
- Voir "Analyse des changements" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.
- Voir "Configuration des tableaux d'analyse" dans le document *IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*.
- Voir "Configuration des tableaux de bord" dans le document *IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*.

Editeur d'événement

L'éditeur d'événement a été supprimé de l'application autonome IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer. Les fonctionnalités de création et de gestion d'événements, entre autres, sont désormais disponibles via le portail Tealeaf dans Tealeaf Event Manager.

- Voir "Tealeaf Event Manager" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Moteur d'événement et JavaScript

Le moteur sous-jacent de traitement des événements a été recréé pour utiliser le modèle d'événement plus flexible. Les définitions d'événement spécifiées dans le portail sont enregistrées dans une version personnalisée du JavaScript.

- Vous pouvez examiner et modifier le JavaScript sous-jacent des définitions d'événement via le mode avancé de Tealeaf Event Manager. Voir "Mode avancé pour les événements" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
- Pour plus d'informations sur le langage EventEngineScripting, voir "Référence à EventEngineScripting" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Générateur de rapports

Avant la version 8.0, vous pouviez générer des rapports à partir des données d'événement via l'utilitaire Graphiques personnalisés. Cette fonction a été remplacée par le générateur de rapports Tealeaf, qui permet la configuration de rapports utilisant plusieurs événements sur plusieurs axes dimensionnels et filtrés en fonction de segments que vous définissez. Cette interface plus flexible est disponible via le portail Tealeaf.

- Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.
- Un générateur de rapports distinct est disponible pour les données de visiteur ; il est accessible par les utilisateurs d'IBM Tealeaf cxResults. Voir "Générateur de rapports sur les visiteurs Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf cxResults - Guide d'utilisation*.

Disponibilité quasiment en temps réel des données d'événement

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, les données d'événement n'étaient publiées par le Canister qu'une fois la session fermée. Les rapports n'étaient donc mis à jour que pour les sessions terminées.

A partir de la version 8, le Canister publiait les données d'événement toutes les minutes, à mesure que les événements, y compris ceux des sessions actives, étaient présentés dans le Canister.

Remarque : Dans la version 8, les décomptes d'événements dans les données de rapport peuvent inclure des données de sessions actives.

Les données d'événement étant publiées toutes les minutes par chaque Canister, les données de rapport sont mises à jour en quasi-temps réel pour tous les événements détectés dans le Canister. Cela n'est pas sans impact :

- Les données de rapport des événements de fin de session ne sont toujours pas présentées sous forme de tableau avant la fin de la session.
- Les données de rapport des sessions de niveau page sont présentées sous forme de tableau à mesure qu'elles sont détectées.
  - Les événements de niveau page peuvent être disponibles dans les données de rapport avant que les événements de fin de session n'aient été déclenchés, ce qui peut avoir un impact sur la génération de rapports.

    Remarque : Soyez prudent lorsque vous mélangez les événements de niveau page et les événements de niveau session dans votre génération de rapports pour l'heure actuelle. Les événements de niveau session ne pouvant être présentés sous forme de tableau tant que la session n'a pas été fermée ou qu'elle n'est pas arrivée à expiration, les ratios impliquant ces événements risquent de ne pas être présentés correctement. Pour les rapports ciblant l'heure de données en cours, ne mélangez pas les événements de niveau page et les événements de niveau session.
- Si une session est supprimée une fois que les données de rapport ont été présentées sous forme de tableaux pour certains événements déjà traités par le Canister, les décomptes des rapports pour ces événements ne sont pas supprimés de la base de données.

  Remarque : Les données d'événement étant présentées sous forme de tableau dès qu'elles sont détectées dans le Canister, il est important d'identifier les sessions à supprimer dès que possible dans le flux de hits. Sinon, vous risquez de générer des décomptes d'événements pour des données qui seront supprimées lorsque la session source n'est plus disponible. Ces décomptes d'événements déjà enregistrés pour les sessions supprimées ne peuvent pas être supprimés de la base de données.

Mappage des concepts d'événement antérieurs au nouveau modèle

Vous pouvez examiner ci-dessous les termes communs applicables aux événements.

- Dans la colonne Equivalent dans la version 7.X, vous pouvez voir le terme correspondant de la version 7.x ou d'une version antérieure. Un * indique qu'il n'existe pas de changements importants entre l'ancienne version et la version actuelle.

Tableau 1. Mappage des concepts d'événement antérieurs au nouveau modèle

Terme	Description	Equivalent dans la version 7.X	Informations supplémentaires
Attribut de hit	Un attribut de hit s'applique à un hit individuel. Les attributs de hit configurés par l'utilisateur sont délimités par des balises de début et de fin, qui peuvent être utilisées pour en extraire le texte. • Les attributs de hit peuvent également être des chaînes de texte explicites.	Catégorie	"Onglet Attributs de hit TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*

Tableau 1. Mappage des concepts d'événement antérieurs au nouveau modèle (suite)

Terme	Description	Equivalent dans la version 7.X	Informations supplémentaires
Evénement	Un événement surveille une condition dans les données de session et, lorsqu'elle est détectée, effectue une action configurée.	Evénement	"Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*
Déclencheur	Point de la session où l'événement est évalué	Implicite dans le type de l'événement	"Modèle de données Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*
Condition	Critères de la définition d'événement qui sont évalués pour déterminer si un événement est déclenché. Si la ou les conditions sont `true`, l'action est effectuée.	Type de correspondance	"Modèle de données Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*
Action	Données enregistrées suite à l'événement déclenché	Diverses propriétés d'événement	"Modèle de données Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*
Groupe de rapports	Entité permettant d'organiser les dimensions. Un groupe de rapports peut contenir plusieurs dimensions et chaque dimension peut apparaître dans plusieurs groupes de rapports.	N/A	"Onglet Dimensions TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*
Dimension	Type défini de données contextuelles extraites de la session lors de l'exécution de l'événement	Dimension de référence	"Onglet Dimensions TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*
Fait	Structure de données interne, un fait est la combinaison de l'événement, de sa valeur et des valeurs de dimension associées de chaque instance d'événement déclenchée.	N/A	"Onglet Attributs de hit TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*
Valeur du fait	Données d'instance de l'événement	Valeur textfound	"Onglet Attributs de hit TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*
Libellé ou groupe	Structure d'organisation des événements, attributs de hit et autres objets liés aux événements	N/A	"Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*
Alerte	Message électronique ou SNMP, journal des événements, ou fichier journal XML généré lorsqu'une valeur de seuil configurée est détectée dans un événement	Alerte	"Onglet Alertes TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*
Attribut de session	Valeur définie par l'utilisateur qui peut être référencée et mise à jour par des activités d'événement au cours d'une session	LoginID, valeurs définies par l'utilisateur et attributs de session	"Onglet Attributs de session TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*

Tableau 1. Mappage des concepts d'événement antérieurs au nouveau modèle (suite)

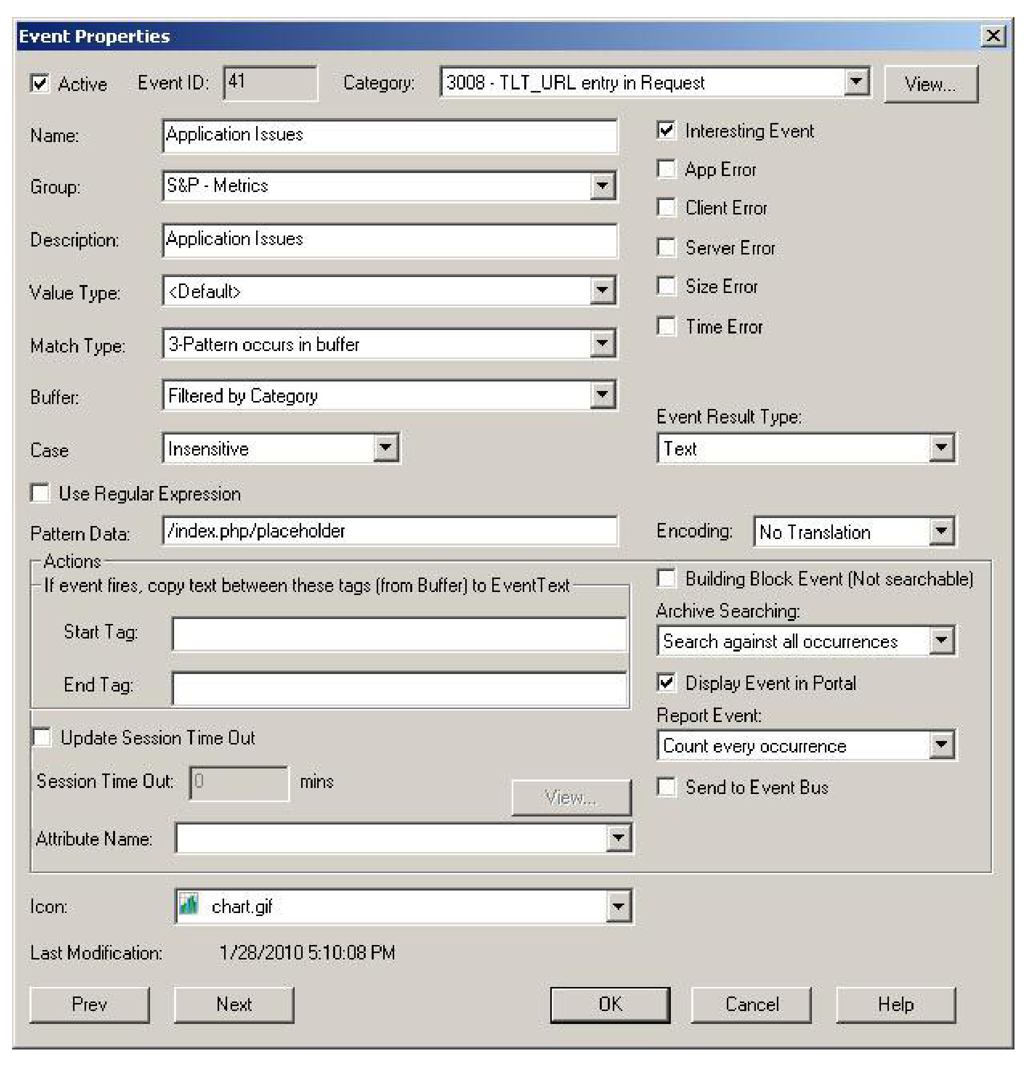
Terme	Description	Equivalent dans la version 7.X	Informations supplémentaires
Analyse des change- ments	Ecart type calculé pour les valeurs d'événement et de dimension ou ratios de ces valeurs sur une période mobile de quatre semaines	N/A	"Onglet Analyse des changements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*

Pour plus d'informations sur la terminologie Tealeaf, voir "Glossaire Tealeaf" dans le glossaire *IBM Tealeaf*.

Propriétés des événements

La capture d'écran ci-dessous illustre la fenêtre Propriétés des événements. Dans la version 7.2 et les versions antérieures, l'éditeur d'événement était intégré dans IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, une application de bureau distincte.

- Cette image provient de la génération RTV 7.2.11.7276. Les utilisateurs de la version 7.2 risquent de constater de légères différences entre l'image et leurs systèmes.



L'image ci-dessus illustre les propriétés d'un événement de page simple dans la version 7.2.

- Suivant le type d'événement que vous configuriez dans la version 7.2, les propriété des événements peuvent varier.
- Dans la version 8.0, les propriétés disponibles sont cohérentes quel que soit le type d'événement que vous créez.

Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez voir comment ces propriétés d'événement sont mappées aux définitions d'événement de la version 8.0.

- Dans certains cas, les propriétés ont été supprimées de la définition d'événement.
- Pour plus d'informations sur les propriétés de la version 8.0, voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Tableau 2. Propriétés des événements

Propriété de la version 7.2	**Propriété de la version 8.0**	**Procédure de recherche**	**Remarques**
`Active`	`Active`	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	
`ID Evénement`	`ID Evénement`	Dans l'infobulle de l'événement, dans le gestionnaire d'événements. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*	
`Catégorie`	Attributs de hit	"Onglet Attributs de hit TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*	
`Nom`	`Nom`	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	
`Group`	Libellés	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	Dans la version 8.0, un événement peut être associé à plusieurs libellés.
`Description`	`Description`	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	
	`Evaluer sur`	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	Dans la version 8.0, le déclenchement des événements est restreint à des points spécifiques dans l'évaluation d'une session.
`Type de valeur`	Obsolète. Voir Remarques.		Cette fonctionnalité est gérée en partie via les conditions et dimensions définies pour l'événement. • Conditions : "Tealeaf Event Manager" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide* • Dimensions : "Onglet Dimensions TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*

Tableau 2. Propriétés des événements (suite)

Propriété de la version 7.2	Propriété de la version 8.0	Procédure de recherche	Remarques
`Type de correspon-dance`	Obsolète. Voir Remarques.	Tealeaf Event Manager" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*	Cette fonctionnalité est gérée en partie via les conditions définies pour l'événement.
`Mémoire tampon`	Voir Remarques.	"Onglet Attributs de hit TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*	Valeur `Rechercher dans` dans la définition d'attribut de hit
`Casse`	Voir Remarques.	Tealeaf Event Manager" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*	Certains types de condition prennent en charge les correspondances avec respect de la casse.
`Données de masque`	Attributs de hit	"Onglet Attributs de hit TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*	
`Actions`	Attributs de hit	"Onglet Attributs de hit TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*	Dans la version 8.0, les attributs de hit sont définis en dehors des événements et peuvent correspondre à des valeurs exactes ou au contenu entre les balises de début et de fin.
`Dépassement du délai d'attente de la session`	Voir Remarques.	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	Dans la version 8.0, vous pouvez modifier le délai d'attente de la session sous `Plus d'options` dans l'onglet Valeur de Tealeaf Event Manager. • Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
`Icône`	`Icône`	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf* • Vous pouvez créer ou éditer des icônes d'événement via le gestionnaire d'événements. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.	
`Evénement intéressant`	Obsolète. Voir Remarques.		Dans la version 8.0, l'indicateur Evénement intéressant est obsolète. Tous les événements sont intéressants.
`Erreur App/Client/ Serveur/ Taille/Temps`	`Active`	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	Dans la version 8.0, les types d'erreur ne sont plus définis par défaut comme propriété d'un événement.
`Type de résultat d'événement`	Valeur à enregistrer dans l'étape Valeur	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	

Tableau 2. Propriétés des événements (suite)

Propriété de la version 7.2	Propriété de la version 8.0	Procédure de recherche	Remarques
`Codage`	Voir les remarques.	"Onglet Attributs de hit TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*	Dans la version 8.0, le codage est configuré pour des attributs de hit individuels, lorsque vous effectuez une recherche dans la réponse. • En mode avancé, vous pouvez configurer le codage du JavaScript de l'événement. Voir "Mode avancé pour les événements" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
`Evénement de bloc de construction`	Voir les remarques.	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	Dans la version 8.0, si les cases `A rechercher et à signaler` et `Afficher dans le portail` sont désélectionnées, l'événement se comporte comme un événement de bloc de construction dans la version 7.2 et les versions antérieures.
`Recherche des archives`	`A rechercher et à signaler` dans Récapitulatif des événements	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	
`Afficher l'événement dans le portail`	`Afficher dans le portail`	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	
`Signaler l'événement`	`Suivre`	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	
`Envoyer au bus d'événement`	`Envoyer au bus d'événement`	"Onglet Evénement TEM" dans le manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*	

Aspects obsolètes

Evénements enfant

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, les événements enfant étaient explicitement définis dans une relation avec un événement parent.

Dans la version 8.0 ou les versions ultérieures, il n'existe pas de hiérarchies d'événements explicites. Tout événement peut dépendre d'un autre événement, à quelques exceptions près :

- Les événements ne peuvent pas avoir de dépendances en boucle ; l'événement A ne peut pas dépendre de l'événement B s'il a une dépendance sur l'événement A.
- Vous pouvez examiner les relations hiérarchiques entre les objets liés aux événements via le portail. Voir "Gestionnaire d'événements Tealeaf" dans le gestionnaire d'événements d'*IBM Tealeaf*.

Evénements composés

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, vous pouviez créer des événements qui dépendaient du déclenchement de plusieurs autres événements.

Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, les sorties des événements ou leur existence peuvent être utilisées comme conditions d'un autre événement, ce qui fait de l'événement un événement composé.

- Voir «Evénements composés», à la page 20.

Listes et groupes

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, vous pouviez créer des listes de valeurs qui pouvaient être référencées par d'autres événements.

Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, cette fonctionnalité est gérée par les dimensions, qui peuvent stocker des données en provenance des sources suivantes :

- données de session
- données d'événement
- décompte d'événements
- attributs de hit
- attributs de session personnalisés
- valeurs saisies
  - Voir "Onglet Dimensions TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Sessions "intéressantes"

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, vous pouviez marquer des sessions individuelles comme "intéressantes", à des fins de recherche et de génération de rapports. Cette fonction est restée présente pendant un certain nombre de versions majeures. Dans la version 7.2, elle n'était plus utilisée de manière régulière.

Dans la version 8.0, toutes les sessions sont considérées comme intéressantes. Spécifiquement, dans le fichier STS associé à chaque session :

```
TltStsInteresting=true
```

Tutoriels - Création d'une fonctionnalité d'événement antérieure dans le nouveau modèle d'événement

Les tutoriels ci-après fournissent les instructions de base permettant de recréer certaines des structures d'événement qui étaient présentes dans la version 7.2 ou les versions antérieures.

- Lors de la mise à niveau, la plupart des événements qui existent dans votre version 7.2 ou un système antérieur sont automatiquement convertis au nouveau modèle d'événement.

  Remarque : Le nouveau modèle d'événement est bien plus flexible. Chaque fois que possible, Tealeaf recommande de commencer le développement de vos événements depuis le début en utilisant les nouvelles structures d'événement au lieu de simplement répliquer vos événements antérieurs dans le nouvel environnement.

Alertes basées sur des événements

Comme dans la version 7.2, la version 8.0 prend en charge deux types d'alerte. La configuration de ces alertes est gérée via Tealeaf Event Manager et est similaire à celle de la version 7.2 et des versions antérieures.

- Alertes d'événement : ces alertes sont pilotées par les valeurs des événements détectés dans le flux de transactions. Pour plus d'informations sur la création de ces alertes, voir "Onglet Alertes TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
- Alertes de Canister : ces alertes sont pilotées par des variables suivies dans le Canister Tealeaf. Pour plus d'informations sur la création de ces alertes, voir "Onglet Alertes TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Evénements composés

Dans la version 8.0, les sorties des événements peuvent être utilisées comme conditions d'autres événements. Pour créer un événement composé, vous devez créer plusieurs événements et utiliser leur sortie comme conditions de l'événement composé.

Vous devez d'abord déterminer si les événements en entrée peuvent exister dans le même déclencheur et si l'événement composé peut également exister dans ce déclencheur.

- Si les événements ne peuvent pas se trouver dans le même déclencheur, vous devez enregistrer la sortie d'un ou de plusieurs des événements dans un attribut de session, qui peut être utilisé comme condition pour l'événement composé.

Si les événements en entrée ne doivent pas être présentés aux utilisateurs Tealeaf, n'oubliez pas de désactiver le paramètre `Afficher dans le portail`.

Evénements de page composés

Les événements de page composés peuvent être créés avec plusieurs événements d'entrée qui se produisent sur le même hit. Par conséquent, ils ne sont disponibles que sur les déclencheurs basés sur des hits :

- `Premier hit de session`
- `Tous les hits`
- `Après chaque hit`
- `Dernier hit`

Les événements d'entrée de composant n'ont pas besoin de partager le même déclencheur. Toutefois, vous devez vous assurer que les événements peuvent se produire sur le même hit. Par exemple, le déclencheur `Dernier hit` étant un sous-ensemble du déclencheur `Chaque hit`, vous pouvez utiliser ces deux déclencheurs dans les événements d'entrée sur le même événement de page composé. Dans ce cas, l'événement composé parent ne peut être déclenché que sur `Dernier hit`.

Vous devez également vous assurer que le déclencheur de l'événement composé parent est lui-même pertinent avec les déclencheurs des événements d'entrée. Par exemple, si le déclencheur de l'événement composé parent est `Dernier hit`, que le déclencheur de l'un des événements d'entrée est `Premier hit de la session` et que toutes les conditions doivent être vérifiées, cet événement est rarement, voire jamais, déclenché, car le parent ne peut être déclenché que sur le dernier hit et qu'un événement d'entrée ne peut être déclenché que sur le premier hit. Les

conditions de cet événement ne peuvent être vérifiées que pour des sessions à un hit.

Evénements de session composés

Les événements de session composés peuvent être créés avec tout déclencheur. Les événements d'entrée peuvent également avoir tout déclencheur. Toutefois, le portail empêche toutes combinaisons incompatibles. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser un événement en entrée avec le déclencheur `Fin de la session` dans un événement composé parent avec le déclencheur `Premier hit de la session`.

Evénements de distance de session composés

Dans la version 7.2, un événement de distance de session composé permettait d'évaluer la distance entre deux événements de composant basés sur la durée ou le nombre de pages. Si les distances entre le déclenchement de deux événements dépassent la valeur de seuil, l'événement est déclenché.

Dans la version 8.0, vous pouvez créer des événements de distance dans le gestionnaire d'événements. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Evénements de séquence de session composés

Dans la version 7.2, un événement de séquence de session composé permettait de rechercher les événements qui se produisaient dans une séquence spécifiée, à l'intérieur d'un événement. Si les événements répertoriés se sont produits dans l'ordre approprié, l'événement est déclenché.

Dans la version 8.0, vous pouvez créer des événements de séquence dans le gestionnaire d'événements. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Catégories et événements par défaut

Au niveau évaluation, le concept de la catégorie d'événements a été largement remplacé par le déclencheur d'événements. Chaque événement est affecté à un déclencheur d'événements, qui est un point défini dans la session lorsque l'événement peut être évalué.

- Voir "Modèle de données Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.

A des fins d'organisation, les événements peuvent être organisés dans Tealeaf Event Manager par libellés d'événement. Ces libellés n'ont aucun rôle opérationnel, sinon de simplifier l'affichage des événements.

- Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
- Excepté pour les principaux changements, chaque type d'objet de données de Tealeaf Event Manager peut être organisé à l'aide de libellés ou de groupes.

Editeur d'icône

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, un éditeur simple était imbriqué dans l'éditeur d'événement pour créer les icônes qui représentaient des événements dans le portail.

Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, vous pouvez créer des icônes d'événement via le gestionnaire d'événements ou utiliser l'éditeur d'image de votre choix pour créer ces images simples avant de les télécharger.

- Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Evénements de groupe de valeurs

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, des événements de liste faisant référence à une liste de valeurs spécifique pouvaient être créés. Ces événements étaient créés comme de simples événements de page qui utilisaient une liste de valeurs définies dans l'onglet Listes/Groupes.

Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, ces listes sont remplacées par des données dimensionnelles. Les dimensions peuvent être définies dans Tealeaf Event Manager.

- Voir «Listes et groupes», à la page 19.
- Voir "Onglet Dimensions TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Evénements d'attribut de session

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, vous pouviez créer des événements basés sur des valeurs définies par l'utilisateur appelées attributs de session. Les attributs de session incluaient les variables suivantes :

- `LoginID`
- `UserDef1` - `UserDef4`
- `Attribut de session 00` - `Attribut de session 63`

Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, les attributs de session sont normalisés dans une même matrice d'attributs de session. Tealeaf prend en charge la création de 64 attributs de session personnalisés.

- Au niveau technique, un attribut de session est appelé `Variable personnalisée`.

  Remarque : Lors de mises à niveau, `LoginID` et toutes les variables `UserDef` sont converties en `Variable personnalisée 00` à `Variable personnalisée 04`. Les attributs de session sont convertis dans les prochains emplacements disponibles. Les attributs de session 59 à 63 de la version 7.2 et des versions antérieures ne sont pas pris en charge dans la version 8.0.

Des attributs de session peuvent être définis et mis à jour à tout moment dans tout déclencheur de la session. Par exemple, vous pouvez placer la valeur 1 dans l'attribut de session 12 dans le premier hit de la session, puis enregistrer la valeur 2 dans la variable à la fin de la session.

- Dans la version 7.2, les événements d'attribut de session pouvaient être définis par page ou par session. Dans la version 8.0, vous pouvez référencer des attributs de session dans tout déclencheur, afin de restreindre leurs valeurs au hit en cours, les définir à la fin de la session ou les mettre à jour à tout moment lors de l'évaluation de la session.

Vous pouvez utiliser des attributs de session comme entrées (ou conditions) des événements. En outre, les événements peuvent enregistrer les valeurs de sortie dans des attributs de session.

- Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Les attributs de session peuvent être définis via Tealeaf Event Manager.
- Voir "Onglet Attributs de session TEM" dans le Manuel de gestion des événements d'*IBM Tealeaf*.

Evénements de seuil

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, un événement de seuil était déclenché en fonction du nombre d'occurrences d'un événement dans la session.

Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, la collection de faits gère un compteur du nombre d'instances d'un fait (événement + groupe de rapports) dans une session. Cette valeur peut être extraite par la référence JavaScript dans votre définition d'événement :

```
$F.factCount(n)
```

où `(n)` représente le nom du fait.

Vous pouvez créer un événement qui utilise cette valeur comme entrée, puis déclenche l'action de votre choix.

Remarque : La possibilité d'écrire un JavaScript en mode avancé pour les événements et les droits correspondants sont requis. Voir "Mode avancé pour les événements" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
- Vous pouvez utiliser cette méthode pour déclencher une alerte basée elle aussi sur le seuil. Voir "Onglet Alertes TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Evénements de fermeture de session

Dans la version 7.2, vous pouviez créer un événement qui forçait la fermeture de la session. Ce type d'événement est utile pour arrêter une session à la fin d'une séquence ou d'une transaction que vous souhaiteriez stocker dans des sessions individuelles.

Dans la version 8.0, vous pouvez fermer une session en appliquant l'une des actions supplémentaires dans l'étape Plus d'options de la définition d'événement. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Evénements de clonage et de fermeture de session

Dans la version 7.2, vous pouviez créer un événement qui forçait la fermeture de la session et le clonage des informations de niveau session dans une session nouvellement démarrée.

Dans la version 8.0, vous pouvez cloner et fermer une session en appliquant l'une des actions supplémentaires dans l'étape Plus d'options de la définition d'événement. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Supprimer des événements de session

Dans la version 7.2, vous pouviez créer un événement qui, une fois déclenché, supprimait l'événement du Canister.

Dans la version 8.0, vous pouvez supprimer une session en appliquant l'une des actions supplémentaires dans l'étape Plus d'options de la définition d'événement. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Transition vers IBM

A partir de l'édition 8.7, les produits Tealeaf sont commercialisés sous la marque IBM Tealeaf. Dans le cadre de cette transition, les modifications suivantes s'appliquent à IBM Tealeaf Customer Experience.

Clés de licence Tealeaf

Pour l'édition 8.7 ou ultérieure, les produits Tealeaf ne nécessitent plus de clés de licence pour fonctionner. L'accès aux produits IBM Tealeaf est géré par l'intermédiaire d'IBM, qui met le logiciel à disposition des clients disposant d'une licence.

Pour plus d'informations sur la gestion des clés de licence pour les versions antérieures de Tealeaf, voir Gestion de votre clé de licence Tealeaf.

Fonctions supprimées

Les fonctions suivantes ne sont plus disponibles dans Tealeaf à partir de la version 8.8. Ci-dessous, vous pouvez accéder à la documentation de la version 8.7 de ces fonctions.

Remarque : Les fonctions ci-dessous ne sont pas disponibles dans les logiciels version 8, édition 8.

Tableau 3. Fonctions supprimées

Produit	Description de la fonction	Documentation de l'édition 8.7
IBM Tealeaf CX	SQL Server 2005 n'est plus pris en charge.	Voir le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*, le Manuel d'installation d'*IBM Tealeaf CX* et le *Guide de la base de données d'IBM Tealeaf*.
IBM Tealeaf CX	Windows Server 2003 n'est plus pris en charge.	Voir le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*, le Manuel d'installation d'*IBM Tealeaf CX* et le *Guide de la base de données d'IBM Tealeaf*.

Chapitre 3. Mise à niveau et migration vers le nouveau matériel

Si vous déployez un nouveau matériel en même temps que votre mise à niveau depuis les éditions 7.2 ou antérieures, veuillez compléter la mise à niveau en procédant comme suit.

Remarque : Tealeaf nécessite que vous mettiez à niveau votre système actuel vers l'édition 7.2.12.7296 et vérifiez les opérations avant d'effectuer la mise à niveau vers les éditions 8.x ou ultérieures. Aucun autre chemin de mise à niveau n'est pris en charge.

Les conditions système requises pour l'édition 8.x ont été augmentées par rapport à celles applicables aux éditions 7.2 et antérieures.

Remarque : Avant de commencer, vous devez vérifier les conditions système requises pour vous assurer que votre système actuel est capable de gérer le processus de mise à niveau et d'exécuter la nouvelle version de Tealeaf. Voir "Liste de contrôle préinstallation CX " dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide d'installation*.

Etapes générales

1. Installez la dernière version en date de l'édition 7.2 sur le nouveau matériel.
2. Migrez vos données de génération de rapports et les définitions d'événements vers le nouveau matériel.
3. Redémarrez votre système Tealeaf.
4. Vérifiez qu'il capture des données, que les événements se déclenchent et les données d'événements récemment capturées s'affichent dans des rapports.
5. Vérifiez d'aures fonctions système.
6. Vérifiez la préparation des étapes de mise à niveau. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
7. Effectuez la mise à niveau préparée.

   Remarque : En fonction de votre environnement Tealeaf, les étapes de mise à niveau peuvent varier. Voir «Manuel de mise à niveau Tealeaf CX», à la page ix.
8. Terminez les étapes après mise à niveau. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Remarque : Evitez d'effectuer la mise à niveau en installant l'édition 8.x sur le nouveau matériel, en déplaçant des bases de données, puis en les mettant à niveau séparément.

Chapitre 4. Mise à niveau avec migration des alertes et événements seulement

Certains clients décideront peut-être que, dans le cadre du processus de mise à niveau, il n'est pas nécessaire de migrer les données en édition 7.2. Avantages :

- Le processus de mise à niveau est bien plus rapide.
- Pas de données nécessitant des corrections après mise à niveau.
- Démarrage en édition 8.x avec un système propre

Cette section décrit comment mettre à niveau votre système Tealeaf sans migrer les données de bases de données depuis votre système en édition 7.x.

Remarque : Dans ce scénario, les données système et de génération de rapports stockées dans les bases de données Tealeaf ne sont pas converties en édition 8.x.

Remarque : Cette méthode de mise à niveau de votre environnement ne peut pas être modifiée en cours d'exécution, car la méthode qui consiste à mettre à niveau des bases de données en les migrant dans un nouveau système n'est pas officiellement prise en charge.

- Cette section a été mise à niveau pour la dernière fois pour l'édition 8.7.

Présentation du scénario

Le scénario décrit comment installer un nouveau système en édition 8.x avec des bases de données vides, puis migrer les définitions d'alertes et d'événements depuis votre système en édition 7.2.

Ce scénario n'inclut pas la migration des configurations suivantes :

- Définitions de rapports
- Informations de compte de groupe et utilisateur
- Configuration des références

  Remarque : Si vous migrez une ou plusieurs des configurations vers votre nouvelle installation de l'édition 8.x, prenez contact avec le http://support.tealeaf.com Tealeaf.

La mise à niveau de PCA vers une version prise en charge pour l'édition 8.x migre automatiquement votre configuration vers la nouvelle installation.

- Voir "Installation" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.

Etapes de base

1. Avant de commencer, vérifiez que votre environnement et votre entreprise sont prêts pour la mis à niveau. Voir «Liste de contrôle des prérequis», à la page 28.
2. Une mise à niveau vers l'édition 7.2.12.7296 est requise. Voir «Mise à niveau requise vers l'édition 7.2», à la page 28.
3. Une fois toutes les sauvegardes terminées et qu'il est temps de commencer la mise à niveau, arrêtez tous les services Tealeaf. Voir «1. Arrêt des services», à la page 29.

4. A partir du système en édition 7.2, copiez les définitions d'événements et d'alertes vers un emplacement externe. Voir «2. Copie des définitions d'événements et d'alertes», à la page 29.
5. Désinstallez les bases de données en édition 7.2 par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf en édition 7.2. Voir «3. Désinstallation des bases de données de l'édition 7.2», à la page 29.
6. Installez le nouveau logiciel Tealeaf en édition 8.x sur tous les serveurs. Voir «4. Mise à niveau vers l'édition 8.x sur le système», à la page 30.
7. Installez les bases de données Tealeaf édition 8.x. Voir «5. Installation des bases de données en édition 8.x», à la page 30.
8. Convertissez les définitions d'alertes et d'événements au format de l'édition 8.x. Voir «5. Conversion d'alertes et d'événements», à la page 31.
9. Redémarrez les services Tealeaf. Voir «6. Redémarrage des services», à la page 31.
10. Il peut s'avérer nécessaire d'effectuer un nettoyage après mise à niveau. Voir «Nettoyage après mise à niveau», à la page 31.
11. D'autres mises à niveau Tealeaf, comme IBM Tealeaf CX Passive Capture Application, peuvent à présent être effectuées. Voir «Exécution d'autres mises à niveau de Tealeaf», à la page 32.

Liste de contrôle des prérequis

Avant de commencer, vérifiez que vous avez terminé les éléments suivants :

Remarque : Les conditions système requises pour l'édition 8.x ont été augmentées par rapport à celles applicables aux éditions versions et antérieures. Voir "Liste de vérification de pré-installation CX" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.

- Vous avez vérifié les modifications pour l'édition 8. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.
  1. Vous avez copié le logiciel Tealeaf sur chaque serveur. Pour chaque serveur que vous mettez à niveau, vous devez copier le logiciel Tealeaf vers un répertoire situé en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.
  2. Vous avez sauvegardé le serveur. Vous devez effectuer une sauvegarde de tous les répertoires Tealeaf et des bases de données SQL Server présents sur le serveur avant de commencer sa mise à niveau.
     - Dans l'idéal, vous devez créer une image miroir complète du serveur.
- Vous avez arrêté le trafic et autorisez la fin de la collecte de données : immédiatement avant la mise à niveau, vous devez arrêter le trafic vers les serveurs de traitement dans votre environnement et autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte exécutée depuis les Canisters arrêtés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Mise à niveau requise vers l'édition 7.2

Remarque : Avant d'effectuer la mise à niveau de votre solution Tealeaf vers les éditions 8.2 ou ultérieures, vous devez faire la mise à niveau vers les éditions 7.2.12.7296 ou ultérieures. Les composants minimaux qui doivent être mis à niveau vers une génération prise en charge sont le serveur de rapports et toutes les bases de données Tealeaf. Tealeaf vous recommande de mettre simultanément à niveau tous les composants et bases de données Tealeaf vers une génération prise en charge pour la mise à niveau vers l'édition 8. Les mises à niveau directes depuis

d'anciennes génération et éditions ne sont pas prises en charge. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

1. Arrêt des services

Arrêtez tous les services Tealeaf sur le serveur en cours de mise à niveau.

1. Connectez-vous au serveur en tant qu'administrateur.
2. Arrêtez tous les services Tealeaf :
   Démarrer > **Programmes** > **Tealeaf Technology** > **Arrêter tous les services**
   ou
   Démarrer > **Programmes** > **Tealeaf Technology** > **Arrêter les services Tealeaf**
3. Attendez que tous les services s'arrêtent.
4. Ouvrez l'applet Services Windows et arrêtez manuellement tous les services restants dont le nom commence par `Tealeaf`, y compris les suivants :
   - Tealeaf Scheduler Service
   - Tealeaf Transport Service
   - Service de gestion Tealeaf
5. Fermez le panneau de configuration des services Windows.
6. S'il est ouvert, fermez le panneau de configuration de l'observateur d'événements Windows.
7. Lorsque ces services sont arrêtés, continuez.

2. Copie des définitions d'événements et d'alertes

Depuis un système en édition 7.2, copiez les définitions d'événements et d'alertes vers un emplacement situé en dehors de votre environnement Tealeaf.

Définitions d'alertes

- Le fichier des définitions d'alertes est stocké à l'emplacement suivant sur chaque canister :

```
<répertoire_installation_Tealeaf>\System\Alerts.cfg
```

- Si vous avez créé du texte personnalisé pour vos définitions d'alerte, ces personnalisations sont stockées à l'emplacement suivant :

```
<répertoire_instllation_Tealeaf>\Portal
```

  – Obtenez les fichiers dont le nom commence par `AlertService*`.

Obtenez les fichiers et stockez-les dans un emplacement sûr en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.

3. Désinstallation des bases de données de l'édition 7.2

Vous pouvez maintenant désinstaller les bases de données Tealeaf par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf.

Remarque : Avant de commencer, vérifiez que vous avez effectué une sauvegarde valide de vos bases de données Tealeaf par l'intermédiaire de SQL Server Management Studio.

- Voir "Installation des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

4. Mise à niveau vers l'édition 8.x sur le système

Vous pouvez mettre à niveau le logiciel Tealeaf sur chaque serveur de votre environnement.

Important : Lors de la mise à niveau, ne mettez pas à niveau les bases de données dans la foulée de l'installation. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Non**. Il s'agit d'un étape critique à éviter le processus de mise à niveau.

Pour plus d'informations sur la mise à niveau de Tealeaf dans un environnement comprenant plusieurs serveurs Tealeaf, voir Chapitre 10, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement sur plusieurs serveurs», à la page 87.

- Pour plus d'informations sur la mise à niveau de Tealeaf dans un environnement à serveur unique, voir Chapitre 9, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement tout-en-un», à la page 83.

  Remarque : Si votre mise à niveau comprend une migration vers un nouveau matériel, consultez Chapitre 3, «Mise à niveau et migration vers le nouveau matériel», à la page 25.

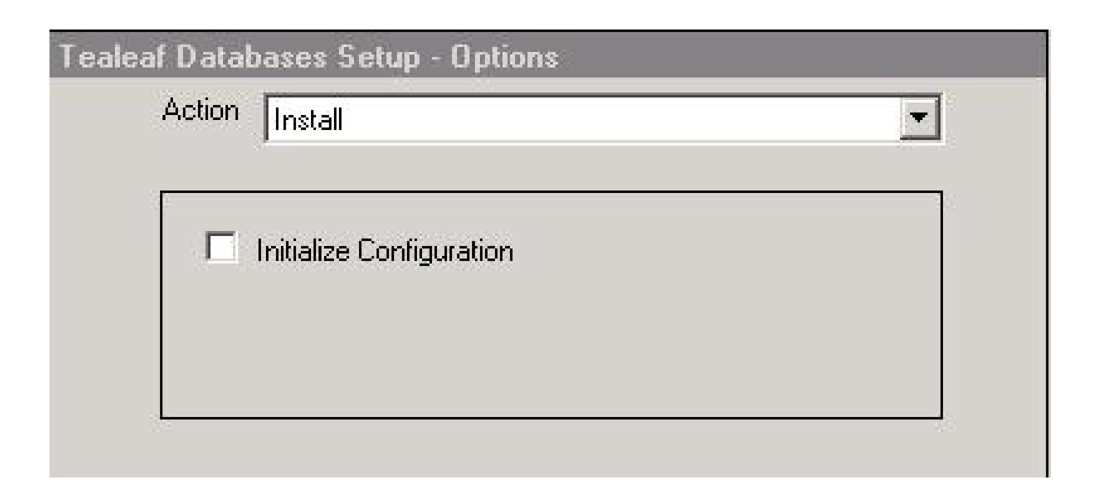
Pour obtenir des instructions sur comment exécuter le programme de mise à niveau de Tealeaf sur un serveur individuel, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

5. Installation des bases de données en édition 8.x

Une fois le logiciel en édition 8.x installé sur toutes les machines de votre environnement Tealeaf, installez les bases de données en édition 8.x par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf. Lorsque vous les installez en procédant comme suit, ces bases de données ne contiennent pas de définitions d'événements, lesquelles sont requises pour migrer correctement les événements.

- Après l'installation, vous allez convertir vos définitions d'événements et d'alertes au format de l'édition 8.x, qui sont stockées dans les bases de données que vous êtes en train d'installer.

Important : Lorsque vous installez les bases de données, vous devez désélectionner l'option Initialiser la configuration. Les événements sont configurés dans le cadre d'une étape ultérieure.



- Voir "Installation des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

5. Conversion d'alertes et d'événements

Les fichiers de définitions d'alertes et d'événements que vous avez sauvegardés depuis votre système en édition 7.2 doivent maintenant être sauvegardés dans le répertoire suivant sur le serveur de rapports où vous avez installé la base de données :

```
<répertoire_installation_Tealeaf>\System
```

Si vous disposez de fichiers `AlertService*` personnalisés, ces fichiers se trouvent dans le répertoire suivant :

```
<répertoire_installation_Tealeaf>\Portal
```

Une fois les fichiers installés, procédez comme suit.

1. Si ce n'est pas déjà fait, connectez-vous au serveur de rapports où vous avez installé la base de données par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf.
2. Ouvrez un interpréteur de ligne de commande.
3. Accédez au répertoire suivant :
   ```
   <répertoire_installation_Tealeaf>\Reporting
   ```
4. Depuis l'interface en ligne de commande, exécutez la commande suivante :
   ```
   TLEventManager.exe -convert
   ```
5. `TLEventManager` convertit les définitions d'alertes et d'événements disponibles sur le serveur pour qu'elles puissent être utilisées sur le nouveau système Tealeaf en édition 8.x.

   Remarque : Si cet utilitaire a été exécuté précédemment, les fichiers CSV en édition 7.2 sont convertis et importés, mais les ID ne sont pas conservés.
   - Voir «Utilitaire TLEventManager», à la page 115.
6. Une fois les événements convertis, vérifiez le rapport Conversion d'événements généré pour voir s'il contient des erreurs.
   - Voir «Rapport de conversion d'événement», à la page 150.

6. Redémarrage des services

Vous pouvez redémarrer les services Tealeaf dès maintenant.

- Pour chaque serveur, vous pouvez démarrer tous les services par l'intermédiaire du menu **Démarrer de Windows** : **menu Démarrer** > **Programmes** > **Tealeaf Technology** > **Démarrer les services Tealeaf**
- Lorsque le serveur est redémarré, vérifiez le journal des événements pour voir s'il contient des messages d'erreur.

Nettoyage après mise à niveau

La mise à niveau de l'édition 8 de Tealeaf est terminée.

Remarque : Une fois la mise à niveau terminée, vous devrez peut-être effectuer des tâches de nettoyage liées aux conversions d'alertes et d'événements. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Exécution d'autres mises à niveau de Tealeaf

Une fois la mise à niveau de la plateforme IBM Tealeaf CX et des applications principales terminée, mettez à niveau vos autres applications et composants Tealeaf.

- Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.

Chapitre 5. Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Pour effectuer la mise à niveau de votre solution IBM Tealeaf cxImpact, consultez l'intégratlité du processus avant de commencer la mise à niveau. Le processus que vous suivez varie en fonction du nombre de serveurs déployés dans votre solution IBM Tealeaf cxImpact.

Imprimer cette section

Remarque : Pour vous préparer à cette mise à niveau, Tealeaf vous recommande d'imprimer cette section du document et de l'annoter de remarques spécifiques à la solution dont la migration est prévue. Une fois le processus de mise à niveau terminé, vous trouverez peut-être cette impression utile pour identifier les domaines de vérification ou de modifications apportées au système.

Ajout ou retrait de produits

Le processus de mise à niveau requiert que vous effectuiez une mise à niveau vers l'édition 7.2.12.7296 avant faire la mise à niveau vers l'édition 8. Dans l'édition 8.7, l'utilisation de clés de licence Tealeaf n'est plus obligatoire. De ce fait, le processus d'installation est modifié, ce qui peut affecter le processus de mise à niveau.

Si vous ajoutez ou retirez des produits dans le cadre de ce processus de mise à niveau, Tealeaf vous recommande d'effectuer ces modifications produit dans votre solution en édition 7.2 avant de faire la mise à niveau.

Remarque : Pour installer de nouveaux produits sur un système en édition 7.2, vous devez faire l'acquisition d'une clé de licence mise à jour. Prenez contact avec le service clients Tealeaf.

Lorsque vous effectuez ces installations ou désinstallations, suivez les instructions de la documentation fournie dans l'édition 7.2.

- Voir (édition 7.2) 7.2

Remarque : Les produits suivants ont été introduits dans l'édition 8 ou une édition ultérieure et ne peuvent pas être installés sur un système en édition 7.2 :

IBM Tealeaf cxOverstat

IBM Tealeaf UI Capture j2

Vérification des événements avant mise à niveau

Le modèle de données d'événement change énormément entre les éditions 7.x et antérieures et l'édition 8. Avant d'initier votre mise à niveau depuis l'édition 7.2, vous devez vérifier vos événements sur les points suivants :

- Nettoyez les événements. Dans un environnement typique, les deux tiers des événements de l'édition 7.x ne sont plus requis dans l'édition 8.

- Bon nombre d'événements Bloc de construction utilisés dans l'édition 7 ne sont plus requis dans l'édition 8, tout comme il y a bien plus de commandes disponibles pour enregistrer et mettre à disposition les valeurs d'événements.
- Si possible, supprimez ces événements avant le début de la mise à niveau.
- Supprimez les graphiques personnalisés non utilisés. Pour les événements utilisés dans les graphiques personnalisés, si vous désactivez l'événement sous-jacent sans supprimer le graphique personnalisé, alors ce dernier et ses événements sous-jacents sont réactivés dans l'édition 8.
- Sélectionnez quelques événements pour la validation de données. Avant de commencer la mise à niveau, vous devez identifier quelques événements que vous souhaitez utiliser pour valider les données après mise à niveau.
  - Au premier jour de votre mise à niveau, vous devez générer des rapports qui contiennent ces événements et les stocker pour vérification après mise à niveau.
- Convertissez les événements de segmentation en dimensions. Les événements utilisés dans l'édition 7 pour segmenter les données se convertissent directement en dimensions dans l'édition 8.
  - L'événement utilisé pour segmenter les données dans l'édition 7 sera probablement inutile, car vous pouvez alimenter des dimensions avec des attributs d'accès, des attributs de session et d'autres événements.
- Créez un environnement de test. Avant de transférer l'édition 8 dans un environnement de production, vous devez le déployer dans un environnement de test ou de mise au point pour évaluer vos événements.

Objets non pris en charge pour la mise à niveau

Vous pouvez consulter les objets non mis à niveau ou qui ont été modifiés lors du processus de mise à niveau.

Remarque : La conversion des événements et des objets liés aux événements depuis l'édition 7.2 vers les éditions 8.1 ou ultérieures est un processus unique non réitérable. Les objets des éditions 7.2 ou antérieures non convertis dans le nouveau format ne peuvent pas être récupérés avec une mise à niveau ultérieure vers une édition plus récente. Lorsque vous planifiez votre mise à niveau, vous devez consulter l'intégralité de cette page et déterminer si vous pouvez gérer la mise à jour manuelle des objets après la mise à niveau ou retarder votre mise à niveau vers les éditions 8.3 ou ultérieures, au moment où des conversions supplémentaires seront prises en charge.

Evénements

Si possible, les événements de l'édition 7.2 sont convertis en événements de l'édition 8.x par mappage des propriétés d'événements à leurs équivalents dans les onglets Assistant d'événements de l'édition 8.x. Toutefois, dans certains cas, les événements, leurs opérateurs et les propriétés individuelles ont été modifiés ou éliminés dans les éditions 8.0 et ultérieures, et la processus de conversion pour certains types d'événements est modifié pour fonctionner avec le nouvel environnement d'événements. Dans certains cas, les événements sont convertis en mode Avancé, de sorte qu'ils peuvent maintenant être édités uniquement dans leur code JavaScript natif.

Remarque : A partir de l'édition 8, le Canister évalue et publie les données de comptage d'événement minute par minute, ce qui permet une mise à jour bien plus fréquente de la génération de rapports.

- Dans l'édition 7.2, les données de comptage d'événements n'étaient publiées qu'une fois les sessions terminées, ce qui signifiait que les rapports générés ne contenaient jamais de données provenant de sessions actives.
- Cette modification a des implications dans la méthode de tabulation du comptage des événements. Voir "Transition au modèle d'événement actuel" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
- Pour plus d'informations sur les propriétés d'événements, voir "Onglet Evénements TEM" dans le Manuel du gestionnaire d'événements *IBM Tealeaf* .
- Pour plus d'informations sur le mode Avancé, voir "Mode avancé pour les événements" dans le *Manuel du gestionnaire d'événementsIBM Tealeaf* .

Lorsque les événements son convertis depuis l'édition 7.2, ils sont automatiquement affectés au groupe de rapports `URL/Host/App/Server`, qui est l'équivalent pour les éditions 8.0 ou ultérieures des quatre dimensions de référence.

- Voir "Onglet Dimensions TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Les groupes d'événements sont automatiquement convertis et les événements y sont ajoutés.

Opérateurs du groupe d'événements Session/Page composite non pris en charge

Les opérateurs suivants ne sont pas pris en charge dans les éditions 8.0 ou ultérieures. Lors de la mise à niveau, ces opérateurs sont modifiés en `AND` :

- `XOR`
- `NXOR`

Type de correspondance Données non null

Le type de correspondance `Données non null` n'est pas pris en charge pour la mise à niveau.

Types de correspondances spécifique au mode Avancé

Les types de correspondances suivants de l'édition 7.2 ne sont disponibles dans les éditions 8.0 ou ultérieures qu'en tant qu'événements accessibles par l'intermédiaire du mode Avancé.

- Une fois un événement édité en mode Avancé, les modifications qui lui sont apportées ne peuvent plus être effectuées en mode de base reposant sur l'assistant. Voir "Mode avancé pour les événements" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
- `Accès à la sauvegarde`
- `Taille de la sauvegarde`
- `Heure de la sauvegarde`
- `Type d'extension d'URL`
- `Session trop volumineuse`

Les comparaisons numériques des objets d'événements nécessitent des événements Bloc de construction

Pour migrer des événements, des modèles, des attributs de session et d'autres objets liés aux événements qui utilisent des comparaisons numériques, un événement Bloc de construction supplémentaire est requis, qui permet la comparaison.

- Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Les événements Seuil de page et Page composite qui suivent toutes les occurrences sont divisés en deux événements

La capacité à disposer d'indicateurs indépendants pour les occurrences de recherche et de rapport dans la définition d'événements de l'édition 7.2 n'a pas de configuration équivalente dans une définition d'événement unique de l'édition 8.x, car elles ont été combinées un en seul élément de configuration.

De ce fait, pour les événements Seuil de page et Page composite qui nécessitent que les événements d'entrée suivent toutes les occurrences, il est créé soit une référence directe aux événements d'entrée (s'ils suivent déjà toutes les occurrences), soit un second événement Bloc de construction lorsque les événements sont migrés du format de l'édition 7.2 vers celui de l'édition 8.x.

- Ce second événement, appelé événement Bloc de construction, est le déclencheur initial de l'événement de seuil ou de page. Son nom est le même que l'événement migré, avec en plus la balise supplémentaire `[BB]`, ajoutée à la fin du nom de fichier.
- Un événement Bloc de construction peut se déclencher et être utilisable par d'autres objets de type événement, mais ne peut pas être recherché ni servir à la génération de rapports. Il s'agit d'un événement temporaire qui existe uniquement au sein du processus d'événements et disparaît lorsque la session est fermée.
- Pour répliquer la fonctionnalité de l'édition 7.2, l'événement d'origine peut être modifier de façon à référencer l'événement Bloc de construction comme son unique condition.

  Remarque : Le problème ne concerne pas les événements de séquence et les événements de distance dans l'édition 8.x. Pour ces types d'événements composites, il n'est pas nécessaire de créer d'événement Bloc de construction.

Voici un scénario de conversion :

Tableau 4. Edition 7.2 :

Nom d'événement	Exemple de condition	Occurrence suivie
Evénement A	StatusCode=200	Suivre la première
Evénement B	Expression régulière appliquée à la réponse	Suivre la première
Evénement C	Evénement A AND Evénement B	Rechercher tout

Remarque : L'événement C se déclenche N fois, quels que soient les paramètres Track pour l'événement A et l'événement B.

Conversion dans l'édition 8.x

Dans le gestionnaire d'événements, les événements peuvent être créés dans mode De base ou Avancé. Les événements du mode Avancé sont définis en code JavaScript natif de la définition d'événements et ne peuvent pas être édités en mode De base.

Tableau 5. Evénements

Nom d'évé-nement	Exemple de condition	Mode du gestionnaire d'événements	Occurrence suivie
Evé-nement A	StatusCode=200	Mode de base	Suivre la première
Evé-nement A [BB]	StatusCode=200	Mode de base, Evénement Bloc de construction	Rechercher tout
Evé-nement B	Evé- nement B [BB]	Mode de base	Suivre la première
Evé-nement B [BB]	Expression régulière en réponse	Mode avancé, Evénement Bloc de construction	Rechercher tout
Evé-nement C	StatusCode=200 && Evénement B [BB]		

Remarque : L'événement C ne fait plus référence à l'événement A, car dans l'édition 7.2, l'événement C a été mis à jour pour faire référence à l'événement B [BB], qui est un événement de type Suivre tout requis pour le déclenchement correct de l'événement C.

Les erreurs associées aux propriétés d'événements ne sont plus écrites en tant qu'attributs de session

Dans l'édition 7.2, vous pouvez définir des événements pour qu'ils soient marqués comme conditions d'erreurs. Ces événements sont agrégés en rapports d'activité. Une ou plusieurs erreurs suivantes peuvent être spécifiées pour un seul événement :

- Erreur d'application
- Erreur client
- Erreur du serveur
- Erreur de taille
- Erreur de temps

Dans les éditions 8.1 ou ultérieures, ces conditions d'erreurs ne sont plus associées à des événements individuels.

- Lors de la mise à niveau, les événements sont convertis, mais ils doivent être modifiés pour fonctionner. Voir «Evénements dont la conversion échoue», à la page 126.

L'information ConnectionType n'est plus un nombre

Dans les éditions 7.2 ou antérieures, les informations sont capturées et évaluées pour produire les données Connection Type qui étaient stockées sous forme de nombre. Maintenant, cette information est représentée sous forme de chaîne.

Remarque : Les comparaisons numériques qui impliquent ConnectionType, y compris supérieur à, inférieur à ou les comparaisons d'intervalles, ne sont plus prises en charge. Les événements qui utilisent ces comparaisons sont convertis dans les éditions 8.0 et ultérieures, mais ils ne fonctionnent pas correctement et doivent être corrigés.

Les événements Intervalle de distance ont été modifiés et sont inclusifs

Dans l'édition 7.2, les événements de distance étaient des événements de seuil qui se déclenchaient si la distance était supérieure au seuil défini. Par exemple, si le seuil était défini sur 2 accès, la distance devait correspondre à 3 accès ou plus pour déclencher l'événement.

Dans l'édition 8.0, les intervalles sont définis comme inclusifs. Dans l'exemple précédent, une valeur de distance de 2 associée à un seuil de 2 déclenchait l'événement. Lors du processus de conversion, les intervalles peuvent être modifiés pour s'adapter à cette modification de comportement tout en conservant les mêmes conditions de déclenchement.

Evénements (externes) Groupe de valeurs

Dans l'édition 7.2, vous pouvez concevoir des événements dont les listes de valeurs sont alimentées et autoactualisées à partir d'une liste de valeurs conservée dans un fichier externe. Ce fichier peut être mis à jour par un processus externe, et l'éditeur d'événements l'interroge périodiquement sur ses modifications, en mettant à jour la liste de groupes de valeurs selon les besoins.

Lors de la mise à niveau, ces événements et leurs listes de valeurs connexes sont convertis. Les listes de valeurs sont restituées sous forme de dimensions dont les valeurs correspondent aux valeurs conservées dans le fichier externe de l'édition 7.2

Remarque : Dans les éditions 8.2 ou ultérieures, la liste de valeurs externes n'est plus interrogée sur ses mises à jour. Toutes les mises à jour doivent être appliquées par l'intermédiaire des listes de groupes de la définition de dimension. Voir "Listes de groupes" dans le Manuel du gestionnaire d'événements *IBM Tealeaf* .

Les événements convertis utilisent la valeur d'occurrence Rapport

Dans l'édition 7.2, Searchable et Reportable étaient des paramètres séparés pour les occurrences d'un événement dans une session, qui étaient suivis à des fins de recherche et de génération de rapports.

Dans les éditions 8.0 et ultérieures, ces paramètres sont consolidés en un seul paramètre : `Searchable & Reportable`. Ce paramètre prend en charge les valeurs suivantes :

- `Premier par session`
- `Dernier par session`
- `Chaque occurrence`

Remarque : Lorsque des événements sont convertis, le paramètre de l'édition 7.2 pour l'occurrence Report Event est utilisé pour configurer le paramètre `Searchable`

`& Reportable` et les occurrences à suivre. Si Report Event est défini sur `None` ou `Never count`, la valeurs des occurrences Archive Searching est utilisée.

Un événement Bloc de construction à part est cloné depuis l'événement d'origine, sans suivi à des fins de recherche et de génération de rapports. Le paramètre des occurrence Search est défini sur `All`.

Evénements mal configurés

Les événements qui ne peuvent pas se déclencher dans l'édition 7.2, comme Correspondance immédiate + Filtrer par catégorie, ou les événements qui copient la mémoire tampon de demande/réponse totale dans la valeur TextFound de l'événement sont convertis avec une condition impossible : `GUID de session vide` et désactivés. Dans les éditions 8.1 ou ultérieures, ces événements ne se déclenchent pas, ce qui garantit que les comportements de l'édition 7.2 sont conservés après la mise à niveau.

Dans le gestionnaire d'événements, vous pouvez localiser ces événements en déplaçant la souris sur les noms des événements pour afficher l'infobulle, qui contient la ou les conditions d'événement configurées.

Remarque : Les événements mal configurés convertis depuis l'édition 7.2 doivent être corrigés en édition 8 avant de fonctionner correctement. Cette correction nécessite davantage que de retirer la condition GUID de session de l'événement. Les conditions doivent aussi être réactivées.

- Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.

Rapport de conversion d'événements

Remarque : Une fois vos données de l'édition 7.2 converties, un rapport est généré avec une liste de tous les événements, rapports, fiches de scores et autres objets non convertis. Vous pouvez utiliser ce rapport comme moyen de vous représenter les tâches de configuration supplémentaires requises. Voir «Vérification du rapport de conversion», à la page 122.

Autres données liées aux événements

Dimensions URL/Host/App/Server

Dans l'édition 7.2, les dimensions de référence URL/Host/App/Server sont fournies pour permettre le suivi des informations contextuelles des événements sélectionnés.

Lors de la mise à niveau vers les éditions 8.6 ou ultérieures, ces dimensions de référence et leurs données associées ne sont pas migrées par défaut. Pour des raisons de performance, l'inclusion de ces dimensions peut s'avérer inutile dans le nouvel ensemble de données d'événements, car les événements système fournis par Tealeaf ont changé.

Remarque : Pour migrer des données de référence stockées dans les dimensions URL/Host/App/Server de l'édition 7.2 vers l'édition 8.x et conserver les associations de l'édition 7.2 aux événements indiqués, vous devez donner votre accord explicite lorsque vous exécutez le programme de mise à niveau de Tealeaf. Du fait que les événements système Tealeaf sont nouveaux et définis d'une autre manière dans l'édition 8.x, la surcharge liée à la migration des données et à la

poursuite du stockage des données de référence de l'édition 7.2 avec les événements qui leur sont associés peut s'avérer inutile pour votre entreprise.

L'option de migration vous est présentée lorsque vous exécutez le programme de mise à niveau sur le serveur de rapports.

Remarque : Si vous ne migrez pas vos données de référence depuis l'édition 7.2, le nombre d'événements de l'édition 7.2 et d'autres données de génération de rapports sont toujours disponibles dans votre système mis à niveau. Une fois la mise à niveau effectuée, vous pouvez encore créer des rapports à l'aide de vos événements et données de l'édition 7.2. Vous ne pouvez pas filtrer, trancher et couper en dés les dimensions de référence de l'édition 7.2, si vous ne les migrez pas.

Les événements système Tealeaf créés dans l'édition 8 sont automatiquement associés au groupe de rapports `URL/Host/App/Server` dans lequel cette pratique est appropriée.

Evénements utilisant des expressions régulières

Lors du processus de migration des événements, toutes les expressions régulières utilisées dans un événement sont vérifiées pour garantir qu'il s'agit d'expressions régulières valides. Si l'expression régulière ne passe pas la validation, alors son code est extrait par mise en commentaire. De ce fait, l'événement ne se déclenche jamais dans le système mis à niveau tant que l'expression régulière n'est pas corrigée.

- L'édition 8 comprend une vérification automatique des expressions régulières utilisées dans les définitions d'événements.
- Une fois la mise à niveau effectuée, vous devez vérifier le rapport Conversion d'événement pour voir s'il contient ce type d'erreurs. Voir «Vérification du rapport de conversion», à la page 122.

Alertes déclenchées par des valeurs d'événements déclenchées par toutes les valeurs

Dans les éditions 8.1 ou ultérieures, les alertes ne peuvent pas être déclenchées en fonction d'une valeur d'événement spécifique. Les alertes sont définies et évaluées par rapport à toutes les valeurs pour l'événement sélectionné.

Lorsque vous définitions d'alertes en édition 7.2 sont migrées, toute référence à des valeurs d'événements spécifiques sont retirées de la définition. Dans le système migré, l'alerte est configurée pour se déclencher en fonction de l'existence de l'événement.

Remarque : Lorsque les alertes configurées pour se déclencher en fonction de valeurs d'événements spécifiques sont migrées vers l'édition 8, elles se déclenchent à chaque fois que l'événement apparaît dans une session. De ce fait, les alertes peuvent être déclenchées en fonction de conditions très différentes et bien plus fréquemment dans l'environnement mis à niveau. Avant d'effectuer la mise à niveau, Tealeaf vous recommande de vérifier vos définitions d'alertes dans l'édition 7.2 et de désactiver toutes les alertes déclenchées sur des valeurs d'événements ou des valeurs énumérées spécifiques.

Une fois la mise à niveau terminée, des étapes sont fournies pour reconfigurer ces alertes de sorte qu'elles s'exécutent comme dans les versions de l'édition 7.2. Voir

«Configuration des alertes de valeurs d'événements mis à niveau», à la page 138.

Attributs de session

Les attributs de session suivants préservés par Tealeaf are no longer ne sont plus pris en charge dans les éditions 8.1 ou ultérieures :

- Somme des durées d'obtention/extraction, en millisecondes
- Durée maximale de la boucle pour la page (RspTTLA+RspTTLB+RspTTFB), en microsecondes
- Durée minimale de la boucle pour la page (RspTTLA+RspTTLB+RspTTFB), en microsecondes

Fiches de score

Dans l'édition 8, les fiches de score peuvent être filtrées par dimension pour fournir des informations plus précises et spécifiques. Lorsque les fiches de score sont converties dans l'édition 8, elles sont initialement affectées au `groupe de rapports Aucune dimension` sans filtre de dimension.

- Des filtres de dimensions peuvent être appliqués à la fiche de score une fois la mise à niveau terminée. Voir le chapitre relatif à la configuration des fiches de score dans le document *IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*.

Remarque : Une fois votre système mis à niveau, toutes les fiches de score doivent être recalculées. Ce recalcul s'effectue à l'aide de toutes les données de fiches de score disponibles. Voir «Vérification des fiches de scores», à la page 129.

Les différences suivantes s'appliquent aux fiches de score migrées depuis l'édition 7.2 vers les éditions 8.0 :

- La fonctionnalité Impact de scénario n'est plus disponible dans les fiches de score.
- Les données de fiche de score sont stockées en tant qu'informations basées sur des faits dans les éditions 8 et ultérieures. Dans l'édition 7.2, les données de fiche de score étaient stockées en tant que données basées sur des événements. Lors de la mise à niveau, les données sont automatiquement migrées vers le nouveau format.
  - Les nombres d'activités de base des indicateurs clé de performance de base sont tous basés sur des faits.
    - Sessions -> Nombre de sessions
    - Pages -> Nombre de pages
    - Evénement -> Evénement
- Lors de la mise à niveau, toutes les références aux événements qui ne fonctionnent pas dans les fiches de score, comme les étapes de processus ou les événements d'indicateurs clé de performance, sont retirées des fiches de score. Ces éléments doivent être vérifiés après mise à niveau.

Tableaux de bord

Dans le tableau suivant, vous pouvez vérifier la migration des tableaux de bord et des composants de tableaux de bord entre l'édition 7.2 et l'édition 8.

Remarque : Une fois les données de votre édition 7.2 converties, un rapport est généré avec une liste de tous les événements, rapports, fiches de scores et autres

objets non convertis. Vous pouvez utiliser ce rapport comme moyen de vous représenter les tâches de configuration supplémentaires requises. Voir «Vérification du rapport de conversion», à la page 122.

Remarque : Les paramètres de comparaison dans les tableaux de bord de l'édition 7.2 sont ignorés lorsque les tableaux de bord sont convertis vers le format de l'édition 8.1 ou ultérieure.

Tableau 6. Tableaux de bord

Tableau de bord de l'édition 7.2	Edition 8	Remarques
Composant Rapport d'activité 7.2	Composant Générateur de rapports 8.x	
Composant Rapport de performances 7.2	Composant Rapport de performances 8.x	Seules les options d'affichage Afficher autres et N premiers sont converties lors de la mise à niveau. Toutes les autres options d'affichage en 7.2 ne sont plus prises en charge.
Composant Graphique personnalisé 7.2	Composant Générateur de rapports 8.x	Les graphiques personnalisés n'existent pas dans l'édition 8. Dans l'édition 8, un composant Générateur de rapports est créé pour Graphique personnalisé, indépendamment des mappages de l'édition 7.2, et tous les composants de tableau de bord font référence au composant unique. Dans l'édition 8.1 ou ultérieure, les fonctions telles que Min, Max, Average et Rolling Average peuvent être appliquées au même rapport. **Remarque :** Toutes les moyennes calculées dans les graphiques personnalisés en 7.2 sont migrées vers l'édition 8.x. Elles peuvent être de nouveau ajoutées aux composants Générateur de rapports dans l'édition 8.x.
Composant Nombre d'événements 7.2	Composant Générateur de rapports 8.x	Lors de la conversion, les options de dimensions et de comparaisons de références sont déplacées depuis le composant de tableau de bord, car elles sont maintenant des attributs du rapport lui-même. Lors de la mise à niveau, elles sont ignorées mais peuvent être modifiées dans le rapport Générateur de rapports.

Tableau 6. Tableaux de bord (suite)

Tableau de bord de l'édition 7.2	Edition 8	Remarques
Composant Valeur d'événement 7.2	pris en charge	Mettre à niveau vers l'édition 8 vous permet éventuellement de choisir de migrer les données d'événement de valeurs énumérées. • Convertir ces éléments peut nécessiter plus d'espace de stockage. • Si vous choisissez de ne pas migrer ces données, les composants qui les utilisent existent toujours sur le système, mais ils sont retirés des tableaux de bord et convertis en composants générateurs de rapports vierges. • Voir «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de génération de rapports», à la page 90. • Pour les événements de valeurs énumérées, une filtre de dimension est appliqué au composant de tableau de bord, qui contient les valeurs énumérées pour ce dernier.
Composant (numérique) Valeur d'événement 7.2	Composant Générateur de rapports 8.x	
Composant Ecart d'événement 7.2	mis à niveau ; nécessite une configuration	Pour faire fonctionner ces composants de tableau de bord dans l'édition 8, la rapport migré doit être configuré pour inclure une analyse des changements, qui suit les écarts des valeurs. Voir "Onglet Analyse des changement TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
Composant Pages par événement 7.2	Composant Générateur de rapports 8.x	
Composant Evénements par page 7.2	non pris en charge ; retiré lors de la mise à niveau	
Composant Ecart de page par événement	mis à niveau ; nécessite une configuration	Pour faire fonctionner ces composants de tableau de bord dans l'édition 8, la rapport migré doit être configuré pour inclure une analyse des changements, qui suit les écarts des valeurs. Voir "Onglet Analyse des changement TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Tableau de bord Mesures de sites techniques

Dans l'édition 8.0 et les éditions ultérieures, le tableau de bord Métriques de site technique est régénéré. Toutes les versions précédentes ne sont plus prises en charge en raison des modifications dans les données sous-jacentes.

Certains clients ont apporté des personnalisations à leur tableau de bord Métriques de site technique. Pour accorder l'accès à ces personnalisations après la mise à

niveau, l'ancienne version du tableau de bord est conservée sous le nom `Obsolète - Métriques de site technique` dans le menu **Tableaux de bord**.

Après la mise à niveau, vous pouvez accéder à l'ancienne version du tableau de bord et à ses composants par l'intermédiaire de cet élément de menu.

- Vous pouvez également exporter le modèle de tableau de bord avant mise à niveau. Voir «Exportation du tableau de bord Métrique de site technique», à la page 66.

Rapports

Remarque : Une fois les données de votre édition 7.2 converties, un rapport est généré avec une liste de tous les événements, rapports, fiches de scores et autres objets non convertis. Vous pouvez utiliser ce rapport comme moyen de vous représenter les tâches de configuration supplémentaires requises. Voir «Vérification du rapport de conversion», à la page 122.

Modèles de rapports non valides

Remarque : En raison du grand nombre de modifications dans la structure et le contenu des rapports entre l'édition 7.2 et l'édition 8.0, les rapports définis dans le système avant l'édition 8.0 ne peuvent pas être exportés puis réimportés après la mise à niveau vers un système en édition 8.0 ou ultérieure. Ces rapports doivent être recréés après la mise à niveau.

Les événements d'audit du portail et les événements d'activité Visiteur ne sont pas pris en charge

Dans l'édition 7.2, les événements d'audit du portail et les événements d'activité Visiteur peuvent être utilisés pour créer des graphiques personnalisés qui indiquent les activités utilisateur dans le portail et parmi les visiteurs à votre application Web.

Dans l'édition 8, les graphiques personnalisés n'existent pas et ne sont plus pris en charge.

Si les événements d'audit du portail et les événements d'activité Visiteur sont utilisés dans un composant de tableau de bord, le composant tableau de bord n'est pas converti lors du processus de mise à niveau.

Les rapports d'activité ne sont plus calculés par session

Dans l'édition 7.2, les rapports d'activité fournis par Tealeaf étaient calculés d'après chaque occurrence. Dans les éditions 8.0 et ultérieures, ces rapports sont calculés d'après les sommes d'événements au cours d'une session.

Lors du processus de mise à niveau, les unités provenant des versions en édition 7.2 de ces rapports sont converties en unités pour les éditions 8.0 ou ultérieures. Lors de la mise à niveau depuis l'édition 7.2, les unités pour les événements suivants sont converties à une nouvelle échelle.

Tableau 7. Rapports

Evénement 8.x	Unités 7.2	Unités 8.x	Calcul de conversion
Taille de la session (Mo)	octets	Mo	diviser par 1048576
Taille de la demande pour la session (Mo)	octets	Mo	diviser par 1048576
Taille totale de la réponse (Mo)	octets	Mo	diviser par 1048576
Durée totale de génération des hits (ms)	microsecondes	millisecondes	diviser par 1000
Durée max de génération des hits pour la session (ms)	microsecondes	millisecondes	diviser par 1000
Durée totale du trajet réseau du hit (ms)	microsecondes	millisecondes	diviser par 1000
Temps de trajet réseau max du hit (ms)	microsecondes	millisecondes	diviser par 1000
Durée totale du trajet aller-retour du hit (ms)	microsecondes	millisecondes	diviser par 1000
Temps max de trajet aller-retour du hit (ms)	microsecondes	millisecondes	diviser par 1000
Taille totale du hit (Mo)	octets	Mo	diviser par 1048576

Remarque : En raison des erreurs d'arrondi, les calculs des comptages de rapports de l'édition 7.2 peuvent ne pas être exactement comparables aux comptages de rapports de l'édition 8.

Après la mise à niveau, vous pouvez modifier vos rapports d'activité en édition 8 pour qu'ils reflètent plus fidèlement les métriques de l'édition 7.2. Par exemple, l'événement Taille de session (Mo) dans l'édition 7.2 correspond à un total d'octets en cours d'exécution pour toutes les demandes et réponses. Il est récapitulé par le canister et publié toutes les 5 minutes. Dans les éditions 8.0 et ultérieures, l'événement Taille de session (Mo) se déclenche à la fin de chaque session et enregistre le total pour la session.

Pour évaluer le nombre de l'édition 7.2, vous devez créer un rapport des événements Taille de session (SUM)/ Nombre d'accès (SUM). En revanche, cet événement n'est toujours pas exactement précis, car la taille de session est calculée par session et insère des données pour les accès lors des heures précédentes si la session a chevauché la fin et le début d'une heure.

Rapports obsolètes

Les rapports suivants ne sont plus disponibles dans les éditions 8.x et ultérieures.

- Rapport Statut du portail (remplacé par "Rapport de statut Tealeaf" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*)
- Le rapport Statut du système sur les événements (remplacé par "Activité d'événement" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*)
- Evénements par page (remplacé par un rapport Evénement + Dimension dans le "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*)
- Rapports de valeur d'événements énumérés (remplacé par un rapport Evénement + Dimension dans le "Générateur de "Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*)

Modèles de recherche

Certaines zones des modèles de recherche cxReveal sont retirées

A partir de l'édition 7.2.12.7296, Tealeaf a introduit la base de données de recherche IBM Tealeaf cxReveal et la capacité à rechercher des sessions par attribut de session.

- Ce problème s'applique uniquement aux mises à niveau à partir de l'édition 7.2.12.7296. Il ne s'applique pas aux mise à niveau à partir des éditions 8.0 ou ultérieures.

  Remarque : Si vous n'avez pas implémenté la base de données de recherche IBM Tealeaf cxReveal, vous pouvez ignorer cette section.

Lors du processus de mise à niveau, certaines des zones que vous avez créées dans les modèles de recherche de type IBM Tealeaf cxReveal peuvent être retirées.

Après la mise à niveau, ces zones doivent être recréées dans le modèle de recherche dans lequel elles étaient stockées dans votre système en édition 7.2.

Avant de commencer la mise à niveau, vous devez procéder comme suit.

1. Dans le menu **Portail de l'édition 7.2**, sélectionnez **Configurer** > **Modèles de recherche**.
2. Pour chaque modèle de recherche de type IBM Tealeaf cxReveal :
   a. Prenez une capture d'écran de l'ensemble des zones. Si les zones sont nommées clairement, vous devez pouvoir les créer rapidement dans le système mis à niveau.
   b. S'il y a des détails importants spécifiques à des zones individuelles, vous pouvez choisir de prendre une capture d'écran des propriétés de la zone de modèle de recherche individuelle.
3. Répétez ces étapes pour chaque modèle de recherche IBM Tealeaf cxReveal.
4. Conservez ces captures d'écran à des fins de sauvegarde.
5. Une fois la mise à niveau terminée, vous pouvez utiliser ces captures d'écran pour alimenter à nouveau les modèles de recherche.
   - Voir «Reconfiguration des modèles de recherche cxReveal», à la page 130.

Les zones du modèle de recherche LoginID et UserDef1-4 sont inutilisables

Dans les éditions 8 et ultérieures, les attributs LoginID et UserDef sont gérés d'une manière différente. Lors de la mise à niveau, les données provenant de vos versions en édition 7.2 de ces valeurs sont automatiquement converties et stockées dans les nouvelles versions de ces zones.

- Pour plus d'informations sur la conversion, voir «LoginID, UserDefs, et attributs de session», à la page 57.

Du fait que ces attributs sont gérés d'une nouvelle manière, les zones du modèle de recherche qui font référence à ces attributs dans vos modèles de recherche de l'édition 7.2 sont inutilisables à compter de la mise à niveau. Les zones sont présentes dans les modèles de recherche mis à niveau, mais elles ne fonctionnent pas.

Dans les étapes de post-installation, vous pouvez reconfigurer ces zones pour qu'elles fonctionnent correctement dans le nouvel environnement.

- Voir «Reconfiguration de LoginID et d'autres zones de recherche d'attributs», à la page 130.

Autres fonctions obsolètes

>Aucune fonction n'était dépréciée dans cette édition.

Mots clés de recherche obsolètes

Les mots clés de recherche suivants ne sont plus disponibles dans les éditions 8.1 ou ultérieures. Tout modèle de recherche qui contient l'un de ces mots clés est modifié pour retirer le mot clé obsolète.

- `trajet réseau max`
- `aller-retour max`
- `pages annulées`
- `pages annulées (serveur)`
- `taille de page max`
- `temps de génération de page max`
- `intéressant`
- `erreurs d'application`
- `ID connexion`
- `définition utilisateur 1`
- `définition utilisateur 2`
- `définition utilisateur 3`
- `définition utilisateur 4`
- `événement Texte trouvé` (Les zones sont retirées, mais la fonctionnalité est toujours disponible par l'intermédiaire du "Gestionnaire d'événements Tealeaf" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.)

Voir la rubrique "Recherche de mots clés" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Options de base de données cxConnect

Dans les éditions 7.2 ou antérieures, IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis permettait d'exporter des données de session directement dans une base de données SQL Server ou Oracle. Certaines options sont devenues obsolètes et des fichiers de données leur ont été préférés, qui exportent le même ensemble de données vers un fichier à plat, lequel peut servir à terminer l'insertion.

Si besoin, Tealeaf fournit un ensemble de scripts qui facilitent l'insertion de l'export du fichier de données dans la base de données de votre choix. Pour plus d'informations, contactez Tealeaf http://support.tealeaf.com.

Agents de session obsolètes

A partir de l'édition 7.1, les agents de session suivants sont obsolètes ou ne sont plus pris en charge par Tealeaf. Si votre solution Tealeaf utilise l'un de ces agents de session, vous devez utiliser l'agent de session de remplacement dans vos pipelines. Certains agents de session obsolètes n'ont pas été remplacés.

Lors du processus de mise à niveau, l'utilitaire de mise à niveau de Tealeaf ne remplace pas `TealeafCaptureSocket.cfg`. Une fois la mise à niveau terminée, vous devez éditer le fichier de sorte qu'il pointe vers les agents de session appropriés dans la version mise à niveau.

Dans le tableau ci-dessous, l'identificateur d'agent de session indique le jeton qui apparaît dans le fichier de configuration `TealeafCaptureSocket.cfg` du répertoire d'installation Tealeaf. Les propriétés listées après le jeton dans le fichier de configuration doivent être enregistrées et, si pertinent, appliquées dans la section configuration de l'agent de session de remplacement.

- Pour plus d'informations sur la configuration de vos pipelines Tealeaf, voir "Agents de session CX Pipeline" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Tableau 8. Autres fonctions obsolètes

ID d'agent de session	Statut	Remplacement
`[RoundTrip]`	obsolète	Ces informations sont maintenant fournies par IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.
`[ManagedRTA]`	obsolète	Il s'agit d'un ancien exemple d'un "Agent de session Code géré" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
`[Managed RSPReplace]`	obsolète	Il s'agit d'un ancien exemple d'un "Agent de session Code géré" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
`[REQ RSPReplace]`	obsolète	Ce script TCL est remplacé par "l'agent de session Confidentialité étendue" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
`[RSPReplace]`	obsolète	Ce script TCL est remplacé par "l'agent de session Confidentialité étendue" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
`[Encrypt]`	obsolète	Remplacé par "Agent de session Socket" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX* en mode SSL et les capacités du service de transport. Voir "Configuration du service de transport" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
`[Decrypt]`	obsolète	Remplacé par "Agent de session Socket" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX* en mode SSL et les capacités du service de transport. Voir "Configuration du service de transport" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
`[Compress]`	obsolète	N'est plus pris en charge. La compression des données d'accès transmises par l'intermédiaire du réseau vers un service de transport peut être activée sur le serveur IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.

Tableau 8. Autres fonctions obsolètes (suite)

ID d'agent de session	Statut	Remplacement
[Uncompress]	obsolète	N'est plus pris en charge. "L'agent de déploiement de session" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX* peut servir à décompresser la réponse à l'aide d'algorithmes de compression de serveur Web standard ainsi que des données d'impact compressées par un serveur PCA qui envoie des données impact.

Fonctions non prises en charge pour la mise à niveau

Méthode Generate Scripts de mise à niveau de la base de données

Le gestionnaire de base de données Tealeaf prend en charge la création de scripts SQL Server à exécuter séparément pour installer les bases de données Tealeaf. Cette fonction est utile dans les environnements dans lesquels l'accès à l'instance SQL Server est limité.

Remarque : La méthode Generate Scripts de mise à niveau des bases de données n'est pas prise en charge pour l'édition actuelle. Pour plus d'informations, contactez Tealeaf http://support.tealeaf.com.

Données de référence cxResults

Dans l'édition 8.0 ou ultérieure, l'utilisation des dimensions, comme URL, Hôte, Application et Serveur, est disponible pour recherche mais n'est pas prise en charge dans la génération de rapports.

Remarque : Lorsque vous effectuez une mise à niveau de IBM Tealeaf cxResults depuis l'édition 7.2, toutes les données de rapports de référence sont perdues.

Dans une édition future, la migration des données de référence IBM Tealeaf cxResults peut être prise en charge.

Indexation étendue

A partir de l'édition 8.0, Tealeaf ne prend plus en charge l'indexation étendue. L'indexation étendue est le seul mode d'indexation pris en charge.

Lors de la mise à niveau des systèmes sous éditions 7.2 ou antérieures, les clients qui utilisaient le mode d'indexation étendu peuvent toujours l'utiliser après la mise à niveau.

Remarque : Après la mise à niveau, vous ne pouvez pas basculer en mode d'indexation étendue, même si vous étiez en mode d'indexation étendu avant l'édition 8.0. Tealeaf recommande de choisir un mode d'indexation lorsque vous installez ou mettez à niveau votre système pour la première fois et de n'en changer que si c'est nécessaire.

- Voir "Configuration de l'indexation CX" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Recherches par exploration en aval à partir des rapports sur les données préalables à la mise à niveau

En raison de modifications importantes dans le mode de stockage des données de session dans les éditions 8.0 et ultérieures, les recherches par exploration en aval à partir des rapports du générateur de rapport, des fiches de scores et des tableaux de bord dans les données de session enregistrées avant la mise à niveau ne fonctionnent pas une fois la mise à niveau terminée. Dans la plupart des cas, ces rapports comprennent des données de dimension, qui n'étaient pas disponibles dans ces rapports avant l'édition 8.0.

Les recherches par exploration en aval sont prises en charge sur les données de session enregistrées après la mise à niveau.

Recherches de combinaisons événement/dimension dans les données avant mise à niveau

Les recherches par l'intermédiaire du portail peuvent être effectuées sans problème sur les données de session avant mise à niveau, avec l'exception suivante.

L'édition 8 a introduit la capacité à rechercher des événements et des valeurs dimensionnelles par l'intermédiaire du portail.

Dans l'édition 7.2, les données dimensionnelles existent mais sont limitées aux informations URL/Application/Hôte/Serveur. Toutefois, ces données sont stockées sous un autre format dans les données de session et ne sont pas accessibles par l'intermédiaire de l'interface de recherche du portail.

Toutefois, les recherches de sessions avant mise à niveau à l'aide de l'interface de recherche du portail de l'édition 8 sont prises en charge.

Le fractionnement d'accès n'est plus pris en charge

Dans l'édition 8.4, Tealeaf a introduit l'agent de session JSON Mobile Parser, qui peut être déployé dans le pipeline Windows pour générer des accès séparés pour chaque événement d'interface utilisateur soumis depuis l'une des infrastructures de client Tealeaf prises en charge.

Dans les éditions 8.6 et ultérieures, l'agent de session JSON Mobile Parser et, de ce fait, la méthode de fractionnement d'accès pour traiter les événements d'interface utilisateur à partir des infrastructures client Tealeaf, ne sont plus pris en charge.

Remarque : Pour permettre la capture d'événements d'interface utilisateur à l'aide des infrastructures de client Tealeaf, vous devez effectuer la mise à niveau de votre infrastructure client vers la dernière version et basculer vers une génération d'événements basée sur des étapes. Ce basculement nécessite que vous régénériez les objets d'événement qui collectent et suivent les données d'interface utilisateur.

- Voir "Génération d'événements basée sur des étapes" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Voir.

Capture de sessions basées sur Flash et Silverlight

A partir de l'édition 8.7, la capture de sessions qui utilise Flash ou Silverlight n'est plus prise en charge. Une prise en charge de la réexécution partielle est fournie, tel qu'indiqué dans le tableau.

Tableau 9. Prise en charge de la réexécution pour les sessions basées sur Flash et Silverlight

Fonctions	Pour Flash	Pour Silverlight
Capture de session	Non	Non
Réexécution des sessions antérieures à l'édition 8.7 (BBR)	Oui	Non
Réexécution des sessions antérieures à l'édition 8.7 (RTV)	Oui	Non

Stratégie de migration de données

L'une des premières tâches dans la préparation de la mise à niveau vers l'édition 8.1 ou ultérieure consiste à déterminer quelles données, le cas échéant, doivent être migrées depuis votre solution Tealeaf actuelle. Lors de la mise à niveau du serveur de rapports, vous pouvez mettre à niveau tout ou partie des données actuellement stockées dans la base de données Rapports. Vous pouvez également migrer ces données par l'intermédiaire du gestionnaire de base de données Tealeaf.

Remarque : Il existe des limitations aux types d'objets convertis lors de la migration. Voir «Objets non pris en charge pour la mise à niveau», à la page 34.

La migration des données après la mise à niveau est recommandée

Remarque : Tealeaf vous recommande d'effectuer les étapes de migration des données une fois le processus de mise à niveau terminé. La migration des données en ligne peut durer longtemps et occasionner des erreurs de dépassement du délai d'attente. Vous pouvez initialiser les nouvelles bases de données et migrer les données ultérieurement à partir du format de l'édition 7.2.12.7296 vers le nouveau schéma de base de données par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf. Consultez les étapes ci-dessous pour plus d'informations.

Avant de commencer votre mise à niveau, consultez la section «Migration des données de rapports», à la page 93 dans «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de génération de rapports», à la page 90.

Exécution de l'extraction de la base de données Visiteur à jour

Avant de commencer le processus de mise à niveau, vous devez vérifier que vous avez terminé une extraction de la base de données Visiteur qui s'exécute correctement et aboutit à la capture des données les plus récentes dans les bases de données Visiteur.

Remarque : Si cette étape n'est pas exécutée, certaines données de la base de données de Transfert des visiteurs peuvent être perdues lorsque les données de génération de rapports Visiteur sont migrées par la suite.

1. Connectez-vous au serveur de portail.
2. Naviguez jusqu'au répertoire suivant :

   `<répertoire_installation_Tealeaf>\Logs`
3. Ouvrez le fichier suivant, où `YYYYMMDD` correspond à la date d'aujourd'hui.

   `TL_VDB_Extractor_20110511`

4. Faites défiler jusqu'en bas de l'écran. Consultez le contenu des messages en remontant jusqu'à ce que vous voyiez le message suivant :

```
VisitorDB Extractor program exiting (Exit Code: 0)
```

5. L'horodatage associé à ce message indique la dernière exécution réussie de l'extraction de base de données Visiteur.

- Pour plus d'informations sur la migration des bases de données Tealeaf, voir "Migration des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Préparation de la mise à niveau

Stockage de données augmenté

A partir de l'édition 7.2 : Si vous effectuez une mise à niveau depuis l'édition 7.2 vers l'édition 8, les exigences de stockage pour la plateforme IBM Tealeaf CX et ses applications a augmenté de manière importante. Avant de commencer vos plans de mise à niveau, vous devez vous prêter à un exercice de définition de la taille, lequel peut nécessiter un nouveau matériel. Pour plus d'informations, prenez contact avec le service Tealeaf dédié aux professionnels.

- Si vous effectuez une mise à niveau depuis l'édition 8.6, il y a un coût supplémentaire de stockage associé à l'utilisation des définitions de tables définies lors du processus de mise à niveau pour migrer les données de l'édition 7.2 vers les normes de l'édition 8. De ce fait, tous les événements migrés depuis l'édition 7.2 sont stockés avec des colonnes allant jusqu'à 8. Voir ci-après.

A partir de l'édition 8.x : Pour s'adapter à un stockage allant jusqu'à 8 dimensions par groupe de rapports, les tables de données dimensionnelles de la base de données se voient adjoindre quatre nouvelles colonnes dans les éditions 8.6 et ultérieures. En outre, les index de base de données sont créés sur certaines de ces colonnes pour faciliter la recherche de valeurs dans la base de données. De ce fait, la taille de la base de données Génération de rapports peut s'avérer de 20 à 30% plus volumineuse pour les clients qui utilisent une version antérieure à l'édition 8.

Remarque : Pour les clients qui effectuent la mise à niveau depuis les éditions 8.5 ou antérieures, les exigences de stockage de base de données augmentent énormément, particulièrement si vous faites l'acquisition de la licence et déployez IBM Tealeaf cxOverstat.

- Pour les clients non-IBM Tealeaf cxOverstat, les colonnes sont toujours créées mais contiennent des valeurs null. Un certain coût en espace est associé au stockage de ces colonnes vides.

Migration vers un nouveau matériel

Si vous effectuez une migration vers un nouveau matériel dans le cadre de cette mise à niveau, les instructions à suivre sont plus nombreuses. Voir Chapitre 3, «Mise à niveau et migration vers le nouveau matériel», à la page 25.

Fuseau horaire du serveur de rapports

Le fuseau horaire de la machine Windows qui héberge le serveur de rapports Tealeaf doit être configuré pour correspondre au fuseau horaire du système Tealeaf. Cette exigence sera peut-être assouplie dans une version ultérieure.

- Voir "Configuration du fuseau horaire du système" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

- Voir le chapitre sur la configuration du serveur de rapports dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Machines 64 bits requises pour tous les logiciels Tealeaf basés sur Windows

A partir de l'édition 8.1, pour tous les serveurs basés sur Windows qui hébergent un logiciel Tealeaf (par exemple : traitement, génération de rapports, archivage), des processeurs 64 bits sont requis. Pour IBM Tealeaf CX Passive Capture Application (installé sous Linux) et le client de réexécution IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (installé sur les systèmes fixes), des processeurs 32 bits ou 64 bits peuvent être utilisés.

Remarque : Si votre installation en édition 8.1 ou ultérieure des bases de données Tealeaf est hébergée sur une machine qui héberge également d'autres logiciels Tealeaf, comme Reporting Server, vous pouvez utiliser une version 32 bits prise en charge de SQL Server. Toutefois, Tealeaf recommande des versions 64 bits de SQL Server. Voir "Versions prises en charge de SQL Server" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Exécutez toutes les mises à jour recommandées par Microsoft

Remarque : Avant de commencer la mise à niveau, vous devez effectuer toutes les mises à jour de votre système d'exploitation Microsoft et du logiciel SQL Server.

.NET Framework 3.5 SP1 est requis

Tealeaf nécessite .NET Framework version 3.5 SP1 pour les éditions 8.1 ou ultérieures. Tealeaf nécessite la mise à jour de .NET 3.5 vers la version SP1, qui comprend des correctifs de stabilité et de sécurité.

Remarque : Tous les serveurs basés sur Windows qui hébergent le logiciel Tealeaf doivent être mis à niveau vers .NET 3.5 SP1 avant la mise à niveau vers les éditions 8.1 ou ultérieures. Tealeaf ne prend pas en charge .NET 4.0 pour le moment.

L'échec de l'exécution de la mise à jour vers .NET 3.5 SP1 entraîne l'impossibilité du collecteur de données à démarrer une fois la mise à niveau terminée. L'erreur suivante peut être signalée dans l'observateur d'événements :

```
Une exception non gérée ('System.MissingMethodException') s'est produite dans
TeaLeafDataCollector.exe [3268]. Le débogage en juste à temps de cette exception
a échoué en renvoyant l'erreur suivante :
Le programme de débogage n'a pas pu démarrer car aucun utilisateur n'est connecté.
```

Mise à niveau requise vers les éditions 7.2.12.7296 ou ultérieures

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau depuis une version 4.x de Tealeaf ou une mise à niveau vers une version qui n'est pas la dernière en date, prenez en premier lieu contact avec le service clients Tealeaf Customer Support. Des étapes supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires.

Remarque : Avant d'effectuer la mise à niveau de votre solution Tealeaf vers les éditions 8.1 ou ultérieures, vous devez faire la mise à niveau vers les éditions 7.2.12.7296 ou ultérieures. Les composants minimaux qui doivent être mis à niveau vers une génération prise en charge sont le serveur de rapports et toutes les bases

de données Tealeaf. Tealeaf vous recommande de mettre simultanément à niveau tous les composants et bases de données Tealeaf vers une génération prise en charge pour la mise à niveau vers L'édition 8. Les mises à niveau directes depuis d'anciennes génération et éditions ne sont pas prises en charge.

Groupes à fichiers multiples requis

A partir de l'édition 7.2.12.7296, Tealeaf ne prend longer plus en charge les bases de données configurées pour utiliser des groupes à fichier unique. Dans le cadre de votre mise à niveau vers l'édition 7.2.12.7296, vous devez vérifier que vos bases de données Tealeaf contiennent des groupes à fichiers multiples.

Remarque : Avant d'effectuer la mise à niveau vers l'édition 7.2.12.7296, la base de données `TL_REPORTS` doit être au format groupe de à fichiers multiples. A l'aide des étapes présentées dans la page listée ci-dessous, vérifiez que vos bases de données Tealeaf sont au format correct avant d'effectuer la mise à niveau.

Test de la mise à niveau vers l'édition 7.2.12.7296

Remarque : Le test de votre mise à niveau vers l'édition 7.2.12.7296 est une étape importante dans l'exécution d'une mise à niveau réussie vers l'édition 8. C'est particulièrement important si vous avez modifié votre configuration de serveur ou déplacé des serveurs Tealeaf vers de nouvelles machines.

Si vous avez effectué une mise à niveau vers l'édition 7.2.12.7296 dans le cadre de votre mise à niveau vers l'édition 8, vous devez tester toutes les fonctionnalités principales du système Tealeaf, y compris les suivantes.

- Démarrage et arrêt des services
- Capture
- Connexion au portail Tealeaf
- Recherche et récupération de sessions
- Génération de rapports basés sur le portail

Collecte des paramètres du serveur de messagerie

Si vous effectuez une mise à niveau vers l'édition 8, il existe un problème connu selon lequel les paramètres du nom d'utilisateur et du mot de passe du compte de messagerie à utiliser lorsque vous envoyez des messages électroniques à partir du portail sont réinitialisés sur des valeurs vides.

Avant de commencer la mise à niveau, vous devez collecter ces paramètres depuis le registre du serveur de portail.

Pour plus d'informations sur le mode d'acquisition de ces paramètres, voir Reconfiguration du serveur de messagerie.

Retrait des références serveur à localhost

Dans la page Gestion du portail pour l'édition 7.2, vous êtes autorisé à spécifier les références de nom d'hôte à l'aide de la valeur `localhost`.

Dans les éditions 8.2 et ultérieures, cette opération est possible pour la même base de données sur plusieurs serveurs, de sorte que la valeur `localhost` devient ambigüe.

Remarque : Pour tous les serveurs Tealeaf, le serveur de rapports en particulier, il est important d'éviter d'utiliser `localhost` comme référence serveur. En fonction de votre environnement Tealeaf, certains rapports du portail peuvent s'avérer corrompus.

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau vers les éditions 8.5 ou ultérieures, vous ne pouvez pas modifier le nom d'hôte du service de données. Apportez toutes les modifications requises à cette valeur dans votre environnement en édition 7.2.

Avant d'effectuer la mise à niveau à partir de l'édition 7.2, terminez la procédure suivante :

1. Connectez-vous au portail en tant qu'administrateur.
2. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Tealeaf** > **Gestion du portail**.
3. Cliquez sur **Gérer les serveurs**.
4. Cochez la case **Afficher les éléments inactifs**.
5. Sélectionnez chaque serveur dans la liste :
   a. Vérifiez la valeur du nom d'hôte pour le serveur.
   b. Si la valeur est `localhost`, remplacez-la par le nom d'hôte ou le nom de domaine complet pouvant être résolu par le portail pour le serveur en cours.

      Remarque : Les valeurs du serveur de réexécution peuvent rester définies sur `localhost` jusqu'à la fin de l'exécution de la mise à niveau. Dans l'édition 8.x, ces valeurs peuvent être configurées par l'intermédiaire de la page Gestion du portail. Toutefois, vous ne devez pas oublier de les définir de manière appropriée une fois la mise à niveau terminée.
   c. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder vos modifications.
6. Répétez ces étapes pour chaque serveur listé, même ceux qui sont inactifs.
7. A des fins de mise à niveau, le changement de nom de l'entrée Serveur de rapports est le plus important. Pour vérifier qu'il est correctement défini, lancez une recherche sur les sessions par l'intermédiaire du portail de l'édition 7.2.

   Après avoir mis à jour les noms d'hôtes, vous pouvez vérifier si les données de session sont capturées. Pour rechercher des sessions, sélectionnez **Rechercher** > **Sessions terminées** dans le menu **Portail de l'édition 7.2**. Spécifiez une recherche restreinte censée renvoyer un nombre positif de sessions. Si un nombre positif de sessions est renvoyé, alors la valeur du nouveau nom d'hôtet est correctement configurée pour le serveur de rapports. Voir "Recherche dans les données de session" dans le document*IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Nombre minimum d'événements

Avant d'effectuer la mise à niveau vers l'édition 8, vérifiez que vous disposez au moins d'un événement actif dans votre système avant mise à niveau. Alors que cette situation est improbable, la migration des définitions d'événements ne peut pas aboutir sans un événement valide et défini dans le système avant mise à niveau.

Vérification de la configuration minimale requise

Remarque : La configuration minimale requise pour les serveurs, systèmes d'exploitation et bases de données utilisés pour les serveurs Tealeaf a changé.

Avant de commencer, vous devez prendre connaissance de la configuration minimale requise pour la version que vous prévoyez d'installer :

- "Liste de contrôle de pré-installation de CX" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*

  Remarque : Pour les éditions 8.0 ou ultérieures, les modifications apportées aux conditions matérielles et logicielles minimales requises sont importantes et peuvent rendre la configuration actuelle incompatible avec cette édition de Tealeaf.

Nouvelle clé de licence

A partir de l'édition 8.7, les clés de licence ne sont plus requises dans les produits IBM Tealeaf. Toutefois, afin d'effectuer la mise à niveau à partir des éditions 7.2 ou antérieures, votre système doit contenir une clé de licence valide associé à tous produits installés actuellement. Pour plus d'informations, contactez le service clients Tealeaf.

Pour plus d'informations sur ces modifications, voir Gestion de votre clé de licence Tealeaf.

Fournissez la clé de licence actuelle à Tealeaf avant la mise à niveau pour qu'une nouvelle puisse être générée pour le processus de mise à niveau.

Remarque : Tous les clients qui effectuent la mise à niveau vers l'édition 8.x à partir de l'édition 7.2 doivent faire l'acquisition d'une clé de licence qui permet d'accéder au mode Avancé dans le gestionnaire d'événements Tealeaf. Certains événements et objets liés aux événements sont convertis uniquement dans le mode Avancé, et ces objets sont susceptibles de nécessiter une édition supplémentaire.

- Le mode avancé permet un accès direct au code JavaScript sous-jacent utilisé pour définir des événements et des objets liés à des événements. Voir "Mode Avancé pour les événements" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Remarque : Si vous ajoutez IBM Tealeaf cxResults à votre solution Tealeaf dans le cadre de cette mise à niveau, vous devez disposer d'une clé de licence de produit Tealeaf valide qui active IBM Tealeaf cxResults. Avant de commencer, vérifiez que vous avez fait l'acquisition de la bonne clé de licence. Voir "Gestion de votre clé de licence Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Voir http://support.tealeaf.com.

Migration des bases de données

Si vous effectuez la mise à niveau de votre logiciel Tealeaf et le déployez sur une nouvelle machine, prenez en compte les considérations suivantes :

- Pour plus d'informations sur la migration des bases de données Tealeaf, voir "Migration des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Accès à la documentation

Si vous ne l'avez pas déjà fait, vous devez faire obtenir l'accès à l'espace de documentation Tealeaf pour l'édition Tealeaf vers laquelle vous effectuez la mise à niveau.

- L'espace de documentation pour l'édition de destination doit être disponible dans Documentation produit dans la barre de navigation située à gauche.

  Remarque : Lorsque vous effectuez une mise à niveau depuis une version antérieure à l'édition 8.0 vers une édition 8.1 ou ultérieure, vous devez tout d'abord effectuez une mise à niveau vers l'édition 7.2. Pour terminer cette mise à niveau et pour certaines étapes dans la mise à niveau suivante vers l'édition 8.1 ou ultérieure, vous devez obtenir l'accès à la documentation de l'édition 7.2.

Autorisations d'accès à la base de données - Accès SA requis

Mettre à niveau les bases de données Tealeaf à partir de l'édition 7.2.12.7296 vers l'édition 8.1 ou ultérieure nécessite des autorisations d'accès de type Administrateur système (SA) pour le compte à utiliser. Si l'utilisateur qui exécute la mise à niveau ne dispose pas d'autorisations d'accès de type SA, faites le nécessaire pour les lui accorder.

Remarque : Vous devez disposer d'autorisations d'accès de type SA pour terminer la mise à niveau des bases de données Tealeaf vers l'édition 8.1 ou ultérieure. Le processus de mise à niveau doit pouvoir créer de nouveaux groupes de fichiers.

LoginID, UserDefs, et attributs de session

A partir de l'édition 8.0, les variables LoginID, UserDef et les attributs de session sont consolidés en une seule entité. Tealeaf prend en charge la création d'un maximum de 64 attributs de session associés à chaque session.

Lors du processus de mise à niveau, les modifications suivantes ont été apportées pour mapper les variables définies par l'utilisateur des éditions 7.2 et antérieures aux normes de l'édition 8.0 :

Nom avant l'édition 8.0
  Nom dans l'édition 8.0

`LoginID`
  `Attribut de session 00`
  - Cet attribut est nommé `Login ID` dans le gestionnaire d'événement.

`UserDef1`
  `Attribut de session 01`

`UserDef2`
  `Attribut de session 02`

`UserDef3`
  `Attribut de session 03`

`UserDef4`
  `Attribut de session 04`

`SessionAttribute00`
  `Attribut de session 05`

`SessionAttribute01`
  `Attribut de session 06`

...

`SessionAttribute58`
  `Attribut de session 63`

Ces mappages ont automatiquement lieu dans le cadre du processus de mise à niveau.

Remarque : Dans l'édition 8.0, les attributs de session `SessionAttribute59` à `SessionAttribute63` ne sont pas pris en charge. Avant d'effectuer la mise à niveau, vérifiez la syntaxe de ces attributs. S'ils sont requis, migrez leur utilisation dans l'une des variables définies par l'utilisateur prises en charge pour la mise à niveau. Pour plus d'informations, prenez contact avec le service Tealeaf dédié aux professionnels.

Planification de la mise à niveau

Au moins 24 heures avant la fin de la mise à niveau, envoyez une note aux utilisateurs Tealeaf leur indiquant l'exécution en cours de la mise à niveau.

- Vous pouvez poster l'heure de mise à niveau sous forme d'annonce dans le portail. Voir "Annonces du portail" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

N'effectuez pas la mise à niveau les bases de données en ligne lors de la mise à niveau depuis l'édition 7.2

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau depuis l'édition 7.2 vers les éditions 8.x ou ultérieures, Tealeaf vous recommande vivement d'effectuer la mise à niveau de la base de données une fois la mise à jour du logiciel terminée. N'effectuez pas la mise à niveau et la migration des données de rapport dans la foulée de la mise à niveau du logiciel. Vous pouvez effectuer cette mise à niveau et cette migration facultative des données de rapport par la suite en passant par le gestionnaire de base de données. Voir «Considérations relatives à la base de données lors de la mise à niveau depuis l'édition 7.2», à la page 1.

Tâches supplémentaires

Evénements de nettoyage

Remarque : Si vous comptez retirer des événements ou des objets liés à des événements dans le cadre de votre mise à niveau vers l'édition 8.x, Tealeaf vous recommande d'effectuer cette tâche de nettoyage avant la mise à niveau. Les retirer réduit la durée requise pour effectuer la migration d'événements lors de la mise à niveau.

Vérification du nombre de processeurs par canister

A partir de l'édition 8.0, Tealeaf augmente le nombre de processeurs d'accès et de processeurs de session par défaut pour chaque Canister de 1 à 2. si votre ou vos Canisters sont configurés pour utiliser moins de deux processeurs de l'un des types présents sur votre système, ce paramètre est automatiquement modifié en 2 lors du processus de mise à niveau.

Dans des situations de trafic de pointe, l'ajout d'un processeur supplémentaire dans le Canister peut contribuer à atténuer la charge de ce dernier. Sur les systèmes sur lesquels cette modification a entraîné un spoolage en raison de la connexion au processeur, les valeurs des paramètres `Processeurs d'accès` et `Processeurs de session` doivent être rétablies sur 1.

- Pour plus d'informations sur l'ajout de ces modifications, voir "Configuration du canister CX" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Vérification des limites de sécurité du Canister

Dans la version 7.2 et les versions antérieures, les limites de sécurité du Canister étaient contrôlées par trois paramètres du Canister. Ces paramètres définissaient des limites pour :

- Le nombre maximum de hits dans une session
- Le nombre total d'octets dans une session
- La durée maximale en secondes dans une session

Dans les éditions 8.0 et ultérieures, ces limites sont définies par un événement système Tealeaf. Lors de la mise à niveau, les valeurs de ces limites sont réinitialisées sur les valeurs d'usine par défaut.

Avant d'effectuer la mise à niveau, enregistrez les valeurs des limites de sécurité du Canister. Ces paramètres et leurs valeurs par défaut sont listés ci-dessous :

Tableau 10. Vérification des limites de sécurité du Canister

Paramètre	Edition 7.2	Edition 8	Valeur de votre solution Tealeaf
Nombre maximum de hits par session	2048	2048	
Taille maximum par session	5242880 octets	5242880 octets	
Durée max par session	3600 secondes	3600 secondes	

Vérification des valeurs de référence Tealeaf

Tealeaf permet d'appliquer des valeurs de référence à quatre dimensions de données détectées dans le flux de transactions. Ces dimensions sont les suivantes :

- URL
- Serveur
- Hôte
- Application

Avant l'édition 8.0 et dans la plupart des versions 7.2, ces valeurs de référence étaient gérées par l'intermédiaire de fichiers texte et d'un utilitaire externe, et s'appliquaient à l'aide de l'agent de session Tealeaf Reference. Les versions de ces fichiers texte sont stockées sur chaque serveur de canister ou, si applicable, le serveur HBR.

Remarque : Pour ces dernières générations de l'édition 7.2, la configuration de ces valeurs de référence est gérée par l'intermédiaire d'un utilitaire basé sur le portail. Dans le cadre du chemin de mise à niveau requis pour les éditions 8.1 ou ultérieures, vous devez effectuer la mise à niveau vers une génération dans laquelle cet utilitaire est présent et utilisé dans le portail. Lorsque vous apportez des modifications avant la mise à niveau vers l'édition 8, vous devez les effectuer par l'intermédiaire du portail. Le processus est décrit ci-dessous.

Lorsque vous effectuez la mise à niveau vers les éditions 8.0 ou ultérieures à partir d'une version précédente, ces valeurs de référence sont importées dans une table unique de la base de données Tealeaf, dans laquelle l'agent de session et tous les rapports peuvent y faire référence.

Avant d'effectuer la mise à niveau, il est important de valider que les valeurs de référence dans votre installation actuelle sont précises et non corrompues. Terminez les étapes suivantes avant d'effectuer la mise à niveau.

Vérification des valeurs de référence dans le portail :
Procédez comme suit pour effectuer quelques vérifications de base des valeurs de référence par l'intermédiaire du portail Tealeaf.

1. Connectez-vous au portail Tealeaf en tant qu'administrateur.
2. A partir du menu **Portail**, sélectionnez le chemin de menu suivant, en fonction de votre version :
   - Sélectionnez **Tealeaf** > **Configuration des références**.
3. Toutes les références en cours stockées dans la base de données pour chaque dimension sont affichées. Pour chaque dimension de référence, effectuez les vérifications suivantes :
   a. Cliquez sur la colonne ID pour trier par ordre croissant d'après l'ID de référence. L'ID 0 doit se résoudre en la catégorie `autres`.
   b. Effectuez une vérification de base des valeurs de référence pour vous assurer qu'elles sont correctement définies.

Vérification visuelle des valeurs de référence dans les rapports de performances du portail :
Vous devez également effectuer quelques vérifications visuelles sur les valeurs de rapports dans certains rapports du portail pour voir si des valeurs manquent ou affichent des données incorrectes.

Rapports de performances :

1. A partir du portail, sélectionnez **Analyser** > **Performances** > **Connexions**.
2. Le rapport de performances Types de connexions indique la répartition des informations de connexion par page ou groupe de pages.
   a. Désélectionnez la case à cocher **Afficher autres**. Si les pages listées contiennent des données pour la date sélectionnée, à laquelle il est attesté que des données existent, alors leurs valeurs de référence fonctionnent, en général.
   b. Si l'affichage ci-dessus ne contient pas de valeurs, alors cochez la case **Afficher autres**. Si les valeurs Autres contiennent des données, alors les valeurs de référence sont :
      - soit mal configurées
      - soit corrompues
   c. Vous devez vérifier les pages affichées pour vérifier qu'il n'y a pas de valeurs incorrectes quand les éléments Autres sont affichés et non affichés.
   - Après la mise à niveau, les rapports de performances sont disponibles par l'intermédiaire du portail. Voir "Analyse des performances" dans le *Guide de génération des rapports IBM Tealeaf*.

Vérification visuelle des valeurs de référence dans les rapports d'événements du portail :
require-text

Rapports d'événements :

1. Dans le menu Portail, sélectionnez **Analyser** > **Evénements** > **Pages par événement**.
2. Sélectionnez un événement qui se produit sur chaque page ou dans chaque session.
3. Dans la liste déroulante Filtres, vous devez sélectionner un vérifier une sélection de rapports pour voir s'ils contiennent des valeurs de référence spécifiques pour déterminer s'ils sont correctement alimentés.
   - Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.
4. Si vous détectez des problèmes avec les valeurs de référence, vous devez les résoudre avant de commencer le processus de mise à niveau.

Vérification manuelle par l'intermédiaire de TLRefUtil :

Remarque : A partir de l'édition 7.2, les références sont configurées par l'intermédiaire du portail Tealeaf. A partir de l'édition 8.0, les valeurs de référence gérées par cet utilitaire sont migrées au sein d'un seul groupe de rapports, URL/App/Host/Path, qui peut être géré par l'intermédiaire du "Gestionnaire d'événements Tealeaf" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*. Vous devez effectuer cette vérification avant de faire la mise à niveau.

Avant l'édition 8.0, les valeurs de référence sont configurées par l'intermédiaire d'un utilitaire externe. Avant de vérifier les valeurs de référence dans le portail, vous devez terminer toute mise à jour nécessaire par l'intermédiaire de TLRefUtil, si :

- Les valeurs de référence ont récemment changé.
- Les modifications récentes à l'application Web ont ajouté de nouvelles valeurs de référence et en ont rendu certaines autres obsolètes.
- Les administrateurs Tealeaf ont récemment apporté des modifications manuelles non capturées dans la base de données.

1. L'utilitaire de référence Tealeaf (TLRefUtil) est accessible par l'intermédiaire du menu Démarrer de Windows :
   ```
   Démarrer > Exécuter > TLRefUtil
   ```
2. Vérifiez les journaux et toute modification dans les valeurs de référence pour chaque dimension.
3. Si vous détectez des erreurs ou des doublons, essayez de les résoudre avant de valider vos modifications.
4. Enregistrez vos modifications.
5. Redémarrez le pipeline :
   - Editions 7.0 ou ultérieures : Redémarrez le service de transport Tealeaf par l'intermédiaire de l'onglet WorldView de TMS. Voir "Tealeaf Management System" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.
   - Editions 6.2 ou antérieures : sur le serveur de traitement, redémarrez le service de transport Tealeaf par l'intermédiaire du panneau de configuration des services Windows.
6. Les valeurs de référence dans la base de données sont mis à jour à partir des fichiers texte.

Vérification des segments de session

Dans le cadre du processus de mise à niveau vers les édition 8.1 ou ultérieures, les horodatages sur les récapitulatifs de session des segments de session en édition 7.2

sont rendus de manière imprécise. Au lieu d'être affichés en heure locale, les horodatages du récapitulatif de la page Analyser les segments sont affichés au temps moyen de Greenwich.

- Ce problème n'affecte pas les segments Visiteur générés par l'intermédiaire de IBM Tealeaf cxResults.

Il est important de corriger ces horodatages, les segments doivent être recréés dans le système mis à niveau. Procédez comme suit :

1. Dans votre système avant mise à niveau, identifiez les segments que vous souhaitez recréer une fois la mise à niveau terminée.
   a. Pour chaque segment, identifiez les critères de recherche utilisés pour créer le segment. Dans la page Gestion des segments, cliquez avec le bouton droit sur un segment et sélectionnez **Propriétés...**. L'informations de la description de recherche peuvent servir à recréer le segment.
   b. Vous pouvez essayer de recréer le segment sur votre système en édition 7.2 d'après la description de recherche.
   c. Répétez les étapes pour chaque segment dont les horodatages doivent être conservés une fois la mise à niveau terminée.
2. Terminez la mise à niveau.
3. Dans la page Recherche, entrez les critères de recherche pour créer le segment.
   - Voir "Recherche dans les données de session" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
4. Dans la page Liste des sessions, cliquez sur **Analyser le segment**.
5. Le segment est créé et analysé. Vérifiez les horodatages pour vérifier leur précision.
   - Voir "Analyse des segments de session" dans le document *IBM Tealeaf cxResults User Manual*.

SQL Server sur un serveur distant

Si les bases de données Tealeaf SQL Server se trouvent sur un serveur de base de données distant, vous devez tout d'abord valider les chemins d'accès complets vers ces fichiers de base de données distants. Si vous ne le faites pas, cela causera des problèmes lors du processus de mise à niveau. Voir "Installation et configuration de CX" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.

Migration vers une nouvelle instance de SQL Server

Si vous effectuez une migration vers une nouvelle instance de SQL Server, davantage d'étapes sont requises lors du processus de restauration. Voir "Traitement des incidents - Bases de données Tealeaf" dans le *Guide de traitement des incidents d'IBM Tealeaf*.

Acquisition de la dernière génération en date

Pour l'édition vers laquelle vous effectuez la mise à niveau, vérifiez que vous disposez de la dernière génération. Pour plus d'informations, voir les notes sur l'édition de votre version.

Pour plus d'informations sur le téléchargement d'IBM Tealeaf , reportez-vous à IBM Passport Advantage Online.

Test du système avant mise à niveau

Avant de commencer la mise à niveau, vous devez vérifier que votre solution Tealeaf actuelle est opérationnelle. Les tests suivants peuvent être utilisés pour vérifier les aspects des opérations Tealeaf :

1. Exécutez les tests du portail :
   a. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Aide** > **A propos du portail IBM Tealeaf CX**.
   b. Dans le panneau Tests de performances du portail, cliquez sur le lien **Exécuter tout**.
   c. Une fois les tests terminés, un message `Réussi` ou une valeur horaire doivent être affichés dans la colonne Results. Ces messages indiquent que le portail est opérationnel et peut communiquer avec ses composants requis et la base de données Tealeaf.
2. Générez un rapport Statut du portail : le rapport Statut du portail Tealeaf peut être configuré de façon à fournir des informations de statut utiles à partir des bases de données, des serveurs et composants Tealeaf, y compris IBM Tealeaf CX Passive Capture Application. Le portail vous permet de générer l'un de ces rapports.
   a. Si vous n'avez pas encore configuré le rapport Statut du portail, le portail utilise les paramètres par défaut lorsqu'il génère le rapport. Pour obtenir de meilleurs résultats, vous devez configurer Statut du portail pour qu'il corresponde à votre solution Tealeaf.
   b. Pour exécuter Statut du portail, sélectionnez **Aide** > **Gestion du portail**.
   c. Dans la page Gestion du portail, cliquez sur la section **Journaux** dans le panneau de navigation qui se trouve sur la gauche.
   d. Sous l'en-tête Journaux, cliquez sur le lien **Afficher le statut du portail**.
   e. Le rapport Statut du portail est généré dans le portail.
   f. Recherchez les conditions d'erreur ou d'avertissement dans le rapport généré.
      -

      Remarque : A partir de l'édition 8.0, le rapport Statut du portail est obsolète et remplacé par le rapport Statut Tealeaf. Voir "Rapport de statut Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.
3. Vérification des journaux :
   a. Dans la page Portal Management sous l'en-tête Journaux, vous pouvez regrouper les journaux Tealeaf en un fichier `.ZIP` pour vérification externe. Cliquez sur le lien **Fichiers journaux et de configuration Tealeaf**. Sauvegardez le fichier localement.
   b. Vérifiez chacun des fichiers journaux compressés pour voir s'il contient des entrées `ERREUR` ou {{_E_}}.
   c. Vous devez également vérifier si les journaux de l'observateur d'événements Windows contiennent des erreurs.
4. Statut du système :
   a. Le rapport Statut du système vous permet de vérifier le statut des composants clés du système Tealeaf y compris les canisters, machines HBR et le stockage. Pour vérifier les rapports de statut, sélectionnez **Tealeaf** > **Statut du système**.
   b. Dans le sous-menu Statut du système, sélectionnez un rapport. Vérifiez si le rapport contient des conditions d'erreurs, des avertissements ou des

problèmes liés à la capacité ou l'utilisation. Ces problèmes doivent être examinés et, si possible, corrigés avant la mise à niveau.

c. Pour le rapport sélectionné, vérifiez le sous-rapport de chaque serveur Tealeaf dans l'environnement.
d. Répétez ces étapes pour chaque type de rapport Statut du système.

Eléments d'arrêt de présentation

Remarque : Si vous rencontrez des conditions d'erreurs ou des problèmes de performances importants dans l'un des composants Tealeaf suivants, n'effectuez pas la mise à niveau avant d'avoir résolu ces problèmes.

- Utilitaire de référence Tealeaf
  - Avant d'effectuer la mise à niveau, vous devez vérifier que vos valeurs de référence sont correctement configurées et s'affichent tel qu'escompté dans les rapports.
- ResultSet Extractor Service (RSE)
  - Pour vérifier les opérations du service RSE, analysez un segment de session qui contient un grand nombre de sessions.
- Le collecteur de données doit pouvoir terminer les collectes.
  - Pour vérifier les opérations, sélectionnez l'utilitaire Statistiques du collecteur lorsque le canister/indexeur est sélectionné dans la page Gestion du portail.
- Vérifiez les problèmes signalés au service clients
  - Si vous avez signalé des problèmes au service clients, il convient de vérifier auprès du service que ces problèmes n'impactent pas la mise à niveau.

Copie des fichiers sur chaque serveur

Sur chaque serveur Tealeaf à mettre à niveau, copiez les fichiers suivants :

- Pour chaque serveur Tealeaf IBM Tealeaf CX Passive Capture Application :
  1. Vérifiez que la machine satisfait aux conditions système requises et que les composants du système d'exploitation y sont installés. Voir "Installation" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.
  2. Copiez le fichier `.rpm` correspondant à votre système d'exploitation dans le répertoire `/root` de chaque serveur PCA.
- Pour chaque serveur Tealeaf :
  1. Copiez le fichier `.zip` de mise à niveau dans un répertoire temporaire sur le disque dur sur lequel le logiciel doit être installé.
  2. Extrayez le fichier `.zip` sur chaque serveur.

Copie de fichiers de définition d'événements depuis le serveur maître d'événements

Si le serveur de rapports est hébergé sur une machine autre que le serveur de traitement (Canister), vous devez copier les fichiers de définitions d'événements depuis le serveur maître d'événements vers le serveur de rapports avant qu'il soit mis à niveau.

Les instructions vous sont fournies lors de la mise à niveau du serveur de rapports.

- Voir «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de génération de rapports» , à la page 90.

Sauvegarde

Vérifiez que tous les travaux de sauvegarde TLBackup planifiés ont eu lieu et ont abouti lors de la dernière exécution.

- Ultérieurement dans le processus, vous sauvegarderez les bases de données SQL avant leur mise à niveau.

Sauvegarde recommandée

Avant de commencer, Tealeaf vous recommande d'effectuer les opérations de sauvegarde suivantes :

- Sauvegarde en miroir intégrale de chaque serveur devant être mis à niveau. Les serveurs sur lesquels les bases de données sont stockées et le serveur maître d'événements sont les plus importants.
- Sauvegarde valide de toutes les bases de données SQL Server. Pour plus d'informations, voir la documentation produit SQL Server.

Mise à niveau avec HBR

Health-Based Routing (HBR) permet un équilibrage et un spoolage efficace de la charge dans un environnement à Canisters multiples. Si vous avez installé HBR ou disposez d'un serveur supplémentaire sur lequel vous pouvez installer HBR, Tealeaf vous recommande d'activer HBR avant d'effectuer la mise à niveau et de l'utiliser dans le cadre de votre processus de mise à niveau. L'utilisation de HBR pondère énormément le risque potentiel de perte de données lors de la migration.

- Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.
- Pour plus d'informations sur HBR, voir "Agent de session Health-Based Routing (HBR)" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Sauvegarde de modèle d'événement

Si vous effectuez une mise à niveau depuis l'édition 8.4 ou une édition ultérieure, vous devez effectuer une sauvegarde de votre modèle d'événements Tealeaf, qui peut être utilisé pour restaurer les définitions d'événements sur votre système avant mise à niveau.

- Voir "Sauvegarde et restauration de modèle d'événements" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Exportation de données

Avant de mettre hors tension les services et d'effectuer la mise à niveau, vous pouvez effectuer les exportations suivantes depuis votre système Tealeaf.

Exportation d'un tableau de bord

Par l'intermédiaire du portail Tealeaf, exportez un tableau de bord pour une date ou une semaine spécifique qui contient un exemple représentatif d'information d'événement. Ce tableau de bord peut être utilisé après mise à niveau pour vérifier que les données ont été migrées avec succès.

Remarque : N'exportez pas pour la date en cours.

1. A partir du menu **Tableaux de bord** du portail, sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez exporter.

   Remarque : Ne sélectionnez pas le tableau de bord Métriques de site technique, qui est exporté à l'étape suivante.

2. Lorsque le tableau de bord es affiché, cliquez sur **Options**. Sélectionnez **Tableau de bord Exportation/Messagerie**.
3. Sélectionnez l'option d'exportation de votre choix.
4. Cliquez sur **Tout le tableau de bord**.
5. Le tableau de bord est exporté. Conservez ce tableau de bord pour consultation après mise à niveau.

Exportation du tableau de bord Métrique de site technique

Exportez le tableau de bord Métriques de site technique à l'aide de la même méthode que précédemment.

- A partir du portail, sélectionnez **Tableau de bord** > **Métriques de site technique**. Exportez le tableau de bord.

  Remarque : N'exportez pas pour la date en cours.

Exportation d'activité d'événement

A partir du portail, vous devez exporter le rapport Activité d'événement d'une date représentative pour tous les serveurs.

- Eventuellement, vous pouvez aussi choisir d'exporter ce rapport depuis des serveurs individuels.

1. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Analyser** > **Evénements** > **Activité d'événement**.
2. Configurez le rapport pour sélectionner les serveurs et la date de mise en évidence appropriés.

   Remarque : N'exportez pas pour la date en cours.
3. A partir de la liste déroulante Vue, sélectionnez `Liste` pour les afficher par ordre alphabétique.
4. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'icône d'exportation vers **Excel**.
5. Le rapport est exporté vers Excel. Sauvegardez-le en local. Conservez ce rapport pour consultation après mise à niveau.

Exportation des modèles de tableau de bord et de fiche de score

Par précaution, vous devez exporter les modèles de tableau de bord et de fiche de score depuis la version avant mise à niveau du portail. Ces objets peuvent être reimportés après mise à niveau, si leur migration n'aboutit pas lors du processus.

- Voir "Importation et exportation de rapports" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.

Initiation à la mise à niveau

Lorsque vous êtes prêt à commencer votre mise à niveau, procédez comme suit juste avant de commencer votre mise à niveau :

- Arrêtez le trafic : le trafic doit être arrêté dans le Canister.
  1. Dans un environnement HBR : si vous avez déployé un serveur HBR, vous pouvez gérer le trafic par l'intermédiaire de HBR. Voir «Arrêt du trafic sur le HBR», à la page 67.
  2. Dans un environnement non-HBR : si vous n'utilisez pas HBR, vous pouvez arrêter le trafic par l'intermédiaire de Search Server. Voir «Arrêt du trafic dans chaque canister», à la page 67.

- Achevez une exécution du collecteur de données : laissez une exécution du collecteur de données aboutir avant de commencer la mise à niveau. Voir «Achèvement de la collecte de données».

Arrêt du trafic sur le HBR

Dans un environnement HBR, il est inutile d'arrêter le trafic. Dès qu'un serveur de traitement n'est plus disponible pour recevoir des accès, le trafic est dévié vers d'autres serveurs de traitement disponibles ou spoolé en local vers le disque HBR jusqu'à ce que des serveurs soient disponibles.

- Pour plus d'informations sur HBR, voir "Agent de session Health-Based Routing (HBR)" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Avant de commencer la mise à niveau, vérifiez que l'exécution du collecteur de données est terminée.

- Voir «Achèvement de la collecte de données».

Arrêt du trafic dans chaque canister

Avant d'effectuer la mise à niveau, le trafic doit être arrêté dans le pipeline de traitement de chaque canister Tealeaf. Une fois le trafic arrêté et l'exécution du collecteur de données terminée, la mise à niveau peut-être effectuée.

Remarque : Lorsque le trafic vers le pipeline du canister est arrêté, les données sont spoolées vers le disque. Chaque serveur de traitement doit disposer d'un espace disque suffisant pour une mise en file d'attente de 30 minutes. Si tout l'espace disque disponible est consommé, les accès transférés au canister sont supprimés.

Pour chaque serveur de traitement

1. Lancez un navigateur Internet Explorer et accédez à l'URL suivante :

   http://<Nom_Machine>:19000

   où :

   <Nom_Machine> représente le nom ou l'adresse IP du serveur de traitement
2. L'interface Web du serveur de recherche TeaLeaf s'affiche.
3. Dans la fenêtre Gouvernance en bas à gauche, cliquez sur **Drainer STC**. Cette étape force le pipeline Tealeaf à démarrer les données en file d'attente et ordonne au STC (Short-Term Canister) d'extraire en écriture toutes les sessions actives vers la mémoire à long terme.
4. Répétez ces étapes pour chaque serveur de traitement avant de vérifier l'achèvement de la collecte de données.

Avant de commencer la mise à niveau, vérifiez que l'exécution du collecteur de données est terminée.

- Voir «Achèvement de la collecte de données».

Achèvement de la collecte de données

Une fois le trafic arrêté et immédiatement avant de commencer la mise à niveau de la plateforme et des applications principales IBM Tealeaf CX, vous devez vérifier que la dernière exécution du collecteur de données est terminée. Une fois les étapes de vérification suivantes terminées, vous pouvez commencer votre mise à niveau.

Remarque : Si l'achèvement de l'exécution du collecteur de données n'est pas autorisée, il y aura des espaces vides dans vos données de rapports une fois la mise à niveau terminée.

1. Connectez-vous au portail Tealeaf.

   Remarque : Le version du portail doit être l'édition 7.2.12.7296 ou ultérieure.
2. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Tealeaf** > **Gestion du portail**.
3. Depuis le panneau de navigation situé à gauche, sélectionnez **Journaux**.
4. Cliquez sur le lien **Collecteur de données**.
5. Les entrées du journal du collecteur de données s'affichent, l'exécution la plus récente apparaissant en premier.
6. A partir de la liste déroulante Type, sélectionnez `Erreur`.
7. Vérifiez qu'il n'y a pas d'erreurs dans l'exécution la plus récente qui empêche la mise à niveau.
8. A partir de la liste déroulante Type, sélectionnez `<Tout>`.
9. Vérifiez l'horodatage de la première entrée dans le journal. Cette valeur doit dater de plus d'une heure.
10. Dans votre navigateur, recherchez dans la page le message suivant :
    ```
    Lancement de la collecte de données
    ```
11. Vous devez pouvoir localiser un message similaire au suivant pour chacun de vos Canisters :
    ```
    Lancement de la collecte de données sur : OLYMPUS:CANISTER
    ```
12. Le message ci-dessus indique que la collecte de données a commencé sur le Canister appelé `OLYMPUS`. Vérifiez que l'un de ces messages apparaît pour chaque Canister.
13. Faites défiler jusqu'en bas du journal des messages. En fonction du type d'exécution, l'un des messages suivants s'affiche :
    a. En commencement de l'heure, les données de rapport et de Canister sont triées. Les messages similaires au suivant sont affichés :
       ```
       Le triage des données de Canister s'est terminé à 2011-02-18 10:09:22
       Le triage des données de rapport est s'est terminé à 2011-02-18 10:09:22
       ```
    b. Toutes les 10 minutes environ, l'exécution d'une collecte de données incrémentielle se terminé. Les messages similaires au suivant sont affichés :
       ```
       Le prochain triage de données de canister aura lieu à 2011-02-18 10:00:00
       Le prochain triage des données de rapport aura lieu à 2011-02-18 10:00:00
       ```
14. Si vous avez vérifié les messages du collecteur de données et déterminé qu'une exécution réussie s'est terminée au cours de la dernière heure écoulée, vous pouvez commencer votre mise à niveau. Utilisez les liens ci-dessous pour commencer.

Etapes suivantes

En fonction du nombre de serveurs physiques et de l'utilisation de Health-Based Routing (HBR) dans votre déploiement Tealeaf, le processus de mise à niveau peut être direct ou davantage induit.

- Tout-en-un : si vous effectuez une mise à niveau d'un déploiement Tealeaf tout-en-un, voir Chapitre 9, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement tout-en-un», à la page 83.
- Déploiement sur plusieurs machines : si votre environnement Tealeaf contient plusieurs serveurs de traitement, des serveurs de rapports distants ou les deux,

ou s'il utilise Health-Based Routing, voir Chapitre 10, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement sur plusieurs serveurs», à la page 87.

Pour plus d'informations sur l'architecture Tealeaf, voir "Présentation du système CX" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.
Pour plus d'informations sur HBR, voir "Agent de session Health-Based Routing (HBR)" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Chapitre 6. Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Cette section décrit comment mettre à niveau le logiciel Tealeaf sur un serveur individuel. Vous devez répéter ce processus de base sur chaque serveur Tealeaf basé sur Windows dans l'environnement et apporter des ajustements au processus selon vos besoins.

Liste de contrôle des prérequis

Remarque : Evitez d'utiliser les entrées `localhost` dans le programme de mise à niveau. Pour le serveur de rapports en particulier, ces entrées peuvent corrompre les fonctions du portail dans le système mis à niveau.

- Ces références doivent être purgées des entrées de la page Gestion du portail avant le commencement de la mise à niveau. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Avant de commencer, vérifiez que vous avez terminé les éléments suivants :

- Vous avez vérifié le processus global. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.
- Vous avez vérifié les modifications pour l'édition 8. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.
- Vous avez terminé les étapes de préparation. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
  1. Vous avez copié le logiciel Tealeaf sur chaque serveur. Pour chaque serveur que vous mettez à niveau, vous devez copier le logiciel Tealeaf vers un répertoire situé en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.
  2. Vous avez sauvegardé le serveur. Vous devez effectuer une sauvegarde de tous les répertoires Tealeaf et des bases de données SQL Server présents sur le serveur avant de commencer sa mise à niveau.
     – Dans l'idéal, vous devez créer une image miroir complète du serveur.
- Vous avez arrêté le trafic et autorisez la fin de la collecte de données : immédiatement avant la mise à niveau, vous devez arrêter le trafic vers les serveurs de traitement dans votre environnement et autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte exécutée depuis les Canisters arrêtés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Remarque : Pour plus d'informations sur les problèmes susceptibles de se produire lors de l'installation ou de la mise à niveau, voir Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur.

Vous devez aussi connaître le processus de mise à niveau d'un serveur individuel, que vous mettiez à niveau seulement les composants actuels ou modifiez la configuration. Voir Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur.

Clés de licence

A partir de l'édition 8.7, les clés de licence ne sont plus requises dans les produits IBM Tealeaf. Toutefois, afin d'effectuer la mise à niveau à partir des éditions 7.2 ou antérieures, votre système doit contenir une clé de licence valide associé à tous produits installés actuellement. *Service clients* Tealeaf.

Cette clé de licence doit être disponible pour tous les serveurs Tealeaf dans votre environnement. Pour plus d'informations sur ces modifications, voir "Gestion des clés de licence Tealeaf".

Comment commencer

utilisez les liens vers les étapes pour effectuer votre type spécifique de mise à niveau serveur :

- Si vous effectuez une mise à niveau de tous les composants qui existent actuellement sur le serveur et que vous n'ajoutez pas ni de retirez de composants Tealeaf, alors vous pouvez utiliser le programme de mise à niveau Tealeaf. Voir «Exécution du programme de mise à niveau de Tealeaf sur un serveur».
- Si vous modifiez la configuration des composants installés sur le serveur, vous devez effectuer une désinstallation, puis une réinstallation par l'intermédiaire du programme d'installation de Tealeaf. Des étapes supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires. Voir «Exécution du programme d'installation Tealeaf pour mettre un serveur à niveau», à la page 75.

Exécution du programme de mise à niveau de Tealeaf sur un serveur

Le processus suivant est utilisé pour mettre à niveau tous les services Tealeaf déployés sur un serveur individuel. Lors de la mise à niveau de tous les serveurs Tealeaf, vous utilisez ce processus une fois sur chaque serveur.

Remarque : N'utilisez pas le programme d'installation Tealeaf pour effectuer une simple mise à niveau de tous les composants sur un serveur Tealeaf. Au lieu de cela, vous devez utiliser le programme de mise à niveau.

Pour mettre à niveau un serveur :

Remarque : La même clé de licence doit être appliquée à chaque serveur dans l'environnement Tealeaf. Si vous ajoutez IBM Tealeaf cxResults à votre solution Tealeaf dans le cadre de cette mise à niveau, vous devez disposer d'une clé de licence valide pour le produit Tealeaf, laquelle active IBM Tealeaf cxResults. Avant de commencer, veuillez vérifier que vous avez fait l'acquisition de la bonne clé. Voir "Gestion de votre clé de licence Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Remarque : Tealeaf a récemment modifié son format de clé de licence. Si ce n'est pas déjà fait, veuillez faire l'acquisition d'une nouvelle clé de licence auprès du http://support.tealeaf.com Tealeaf.

Remarque : L'utilisation de chemins en convention UNC dans le programme de mise à niveau de Tealeaf n'est prise en charge que si ces chemins font référence à des emplacements situés sur la machine locale.

1. Sauvegardez les contenus du répertoire d'installation Tealeaf présent sur le serveur dans un emplacement sur une autre unité de disque dur ou une autre machine. Conservez cet emplacement.

   Remarque : Si vous recevez une erreur qui indique que TLREPORTS_EVENTDATA est en cours d'utilisation par un autre utilisateur, les bases de données Tealeaf sont installées dans le répertoire d'installation Tealeaf. Vous devez arrêter le service suivant par l'intermédiaire de la console d'administration :
   SQL Server (MSSQLSERVER)
   Ensuite, faites une copie. Une fois la copie terminée, redémarrez les services SQL Server.

   Remarque : Cette sauvegarde du répertoire ne crée pas une sauvegarde effective des bases de données Tealeaf. Cette sauvegarde doit être exécutée par l'intermédiaire de vos utilitaires d'administration SQL Server. Pour plus d'informations, voir la documentation produit SQL Server.
2. Depuis la distribution Tealeaf, copiez le répertoire suivant sur la machine où la mise à niveau doit être terminée. **Ne faites pas de copie** vers le répertoire d'installation Tealeaf :

   ```
   <répertoire_distribution_logiciel>\cx\Upgrade_*
   ```
3. Vérifiez que l'exécution actuelle du collecteur de données est terminée. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
4. S'il est ouvert, fermez le panneau de configuration de l'observateur d'événements Windows.
5. Ouvrez un interpréteur de ligne de commande. Naviguez jusqu'au répertoire où vous avez stocké la distribution de mise à niveau Tealeaf.
6. Depuis le répertoire de mise à niveau, exécutez Setup.exe.

   Remarque : Si vous êtes invité à saisir une clé de licence Tealeaf pendant le processus de mise à niveau, entrez la valeur qui vous est fournie par le service d'assistance Tealeaf.
   a. Sélectionnez la langue que vous souhaitez utiliser pour l'installation et cliquez sur **OK**.
   b. Le programme de mise à niveau vérifie si une mise à niveau a déjà été effectuée sur la machine. Si tel est le cas, le message suivant s'affiche.

      ```
      Une mise à niveau a déjà été effectuée sur ce système.
      ```

      Remarque : Sélectionnez **Oui** seulement si vous installez des bases de données de recherche IBM Tealeaf cxResults or IBM Tealeaf cxReveal sur le système en cours. Dans le cas contraire, ne mettez pas le système à niveau.
   c. Si le serveur que vous mettez à niveau est un serveur de rapports, des boîte de dialogue supplémentaires s'affichent, y compris une dans laquelle vous pouvez choisir d'effectuer une migration des données d'événements vers la nouvelle version ou une migration de toutes les données.

      Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau depuis l'édition 7.2 vers les éditions 8.x ou ultérieures, Tealeaf vous recommande vivement d'effectuer la mise à niveau de la base de données une fois la mise à jour du logiciel terminée. N'effectuez pas la mise à niveau de la base de données et la migration des données de rapport dans la foulée de la mise à niveau du logiciel. Vous pouvez effectuer cette mise à niveau et cette migration facultative des données de rapport par la suite en passant par le gestionnaire de base de données. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.

Remarque : La migration de toutes vos données existantes peut prendre un certain temps. Tealeaf vous recommande d'effectuer cette migration lors des heures creuses par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf. Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

Remarque : Lors de la mise à niveau du serveur de rapports, vous pouvez éventuellement choisir de migrer les dimensions de référence et leurs données. Ces données ne sont pas migrées par défaut. Voir «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de génération de rapports», à la page 90.

- Pour plus d'informations, voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
- Pour plus d'informations sur la mise à niveau du serveur de rapports, voir «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de génération de rapports», à la page 90.

d. Si vous y êtes invité par le serveur TMS lors du processus de mise à niveau, entrez le nom de machine du serveur maître TMS.

e. Sur l'écran d'accueil, cliquez sur **Suivant**.

f. Sur l'écran de mise à niveau, la liste des composants à mettre à niveau s'affiche. Cliquez sur **Oui**.

g. Si votre système avant mise à niveau ne comprend pas IBM Tealeaf cxResults or IBM Tealeaf cxReveal, le programme de mise à niveau ne vous invitera peut-être pas à choisir d'installer ces produits.

h. Le processus de mise à niveau commence, pendant lequel les événements suivants ont lieu :

- Installation de Microsoft Redistributes.
- Transfert des fichiers.
- Régénération du canister, tout en conservant les données de session. Ce processus peut prendre entre 5 et 10 minutes pour aboutir. Parallèlement à l'exécution de ce processus, vous pouvez redémarrer les autres canisters dans l'environnement.

  Remarque : Si vous mettez à niveau le serveur de portail, le programme de mise à niveau désactive automatiquement le service de détection automatique des services interactifs, ce qui entraîne des conflits avec les instances de rendu BBR. Voir "Liste de vérification de pré-installation CX" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.

i. Sur l'écran de fin, désélectionnez l'option Lancer les services Tealeaf.

j. Cliquez sur **OK/Terminé**.

7. Redémarrez le serveur Windows.
   - Le collecteur de données reprend la collecte automatiquement.
8. Une fois le serveur redémarré, vérifiez le journal des événements pour voir s'il contient des messages d'erreur.
   - Ignorez les messages d'erreur qui indiquent un echec de connexion au serveur maître TMS.

Exécution du programme d'installation Tealeaf pour mettre un serveur à niveau

Remarque : Si vous mettez à niveau tous les composants actuels sur le serveur et que vos ne leur apportez aucune modification, n'utilisez pas le programme d'installation Tealeaf. Utilisez plutôt le programme de mise à niveau Tealeaf. Voir «Exécution du programme de mise à niveau de Tealeaf sur un serveur», à la page 72.

Si vous modifiez les composants configurés qui sont installés sur un serveur individuel, alors vous devez désinstaller tous les composants en cours puis réinstaller les composants souhaités par l'intermédiaire du programme d'installation Tealeaf pour la version de mise à niveau.

- Le programme de mise à niveau Tealeaf gère l'installation de IBM Tealeaf cxResults et de IBM Tealeaf cxReveal.

Remarque : Tealeaf a récemment modifié son format de clé de licence. Si ce n'est pas déjà fait, faites l'acquisition d'une nouvelle clé de licence auprès du http://support.tealeaf.com Tealeaf.

Remarque : Si vous désinstallez puis réinstallez le logiciel Tealeaf sur un serveur qui héberge le serveur de rapports, les bases de données Tealeaf sont désinstallées puis réinstallées dans le cadre du processus. Avant de commencer, exécutez ou vérifiez une sauvegarde actuelle des bases de données Tealeaf.

Remarque :

- Sauvegardez le répertoire Tealeaf. Sauvegardez en miroir l'ensemble du serveur, si possible.
- Avant de commencer, identifiez les composants qui vont être installés sur ce serveur. Lors du processus d'installation, vous devez effectuer une sélection parmi les composants disponibles suivants :
  - **Composants IBM Tealeaf CX** - Plateforme IBM Tealeaf CX Impact de base
    - Service de transport
    - Service processeur
  - Serveur de rapports et application de portail
- Si vous modifiez des composants, il vous faut une nouvelle clé de licence pour terminer l'installation. Pour plus d'informations, contactez http://support.tealeaf.com.

Fonctions récentes

- L'édition 7.0 a introduit IBM Tealeaf cxResults, ce qui implique que la base de données Visiteur doit être installée dans une instance SQL Server 2005 ou ultérieure. Si vous avez fait l'acquisition d'une clé ou de licence ou installé IBM Tealeaf cxResults, vous devez identifier le serveur sur lequel cette base de données doit être installée.
- L'édition 7.0 a introduit le Tealeaf Management System, qui centralise la gestion de la configuration des composants Tealeaf. Lors de l'installation, vous devez identifier le serveur qui héberge TMS.
- Pour le serveur actuel, sur lequel vous effectuez l'installation, vous devez vérifier qu'il est capable de gérer les composants Tealeaf que vous tentez d'installer. De surcroît, vous devez vérifier les spécificités de version qui s'appliquent aux composants du serveur en cours. Pour chaque serveur, vous

devez vérifier les étapes préalables à la mise à niveau. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
- L'édition 7.2.12.7296 a introduit la base de données Recherche IBM Tealeaf cxReveal, qui permet aux utilisateurs IBM Tealeaf cxReveal de rechercher dans la base de données les sessions qui utilisent des attributs de session, dès que ces attributs sont détectés dans des sessions actives. Voir "Configuration de la recherche d'attributs de session" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxReveal*.

Désinstallation

- Si ce n'est pas déjà fait, téléchargez le fichier `zip` IBM Tealeaf CX Impact depuis la distribution. Extrayez son contenu dans un répertoire du serveur qui ne se trouve pas dans le répertoire d'installation Tealeaf.
- Avant de commencer, vous devez arrêter tous les services Tealeaf, y compris ceux qui ne peuvent pas être arrêtés par l'intermédiaire du menu. Vous avez également sauvegardé le répertoire d'installation Tealeaf sur le serveur.
  – Pour plus d'informations, voir les premières étapes de la rubrique «Exécution du programme de mise à niveau de Tealeaf sur un serveur», à la page 72.
- A partir du package téléchargé, exécutez `setup.exe`.
- Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez la désinstallation.
- La désinstallation est terminée.

Pour réinstaller :
- Faites l'acquisition de la clé de licence et récupérés les informations serveur nécessaires avant de commencer.
- Réexécutez le fichier `setup.exe`.
- Pour plus d'informations sur les étapes individuelles, voir "Installation et configuration de CX" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.

Traitement des incidents lors de la mise à niveau

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'exécution du programme de mise à niveau de Tealeaf, procédez comme suit.

Remarque : N'essayez pas de réexécuter le programme de mise à niveau. Ce faisant, vous corrompriez le système.

Remarque : N'essayez pas de manipuler manuellement des fichiers de données pour résoudre des problèmes de mise à niveau.

Echec de migration d'événement

Remarque : Si la migration des définitions d'événements n'aboutit pas lors de la mise à niveau du serveur de rapports, les serveurs de traitement ne peuvent pas être redémarrés et il continuent à spooler les données. Pour empêcher le remplissage de l'espace de spoolage sur le disque et la perte d'accès, ce problème doit être corrigé dès que possible.

Vérification des journaux

Vérifiez les journaux suivants pour voir s'ils contiennent des entrées `ERROR` ou `_E_` :
- Journal d'installation et du logiciel de mise à niveau de Tealeaf : `<répertoire_installation_Tealeaf>\Logs\TeaLeafInstall_BBBB.log`

- Journal du gestionnaire d'événements : `<répertoire_installation_Tealeaf>\Logs\TLEventManagerYYYYMMDD.log`
- Journal du gestionnaire de bases de données Tealeaf : `<répertoire_installation_Tealeaf>\Logs\TeaLeafDatabaseManagerYYYYMMDD_*.log`

Remarque : Pour tout problème lié à une mise à niveau, le service clients Tealeaf a besoin de ces fichiers journaux.

Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Chapitre 7. Mises à niveau d'édition mineures

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec Tealeaf à l'adresse http://support.tealeaf.com.

Si vous effectuez une mise à niveau entre des éditions mineures, procédez selon les étapes listées dans cette page. Par exemple, si vous effectuez une mise à niveau depuis l'édition 8.2 vers l'édition 8.3, ces étapes offrent une approche permettant de terminer la mise à niveau.

Remarque : Cette section ne s'applique pas si vous effectuez une mise à niveau entre des éditions majeures ou entre des générations de la même édition.

- Si vous effectuez la mise à niveau depuis l'édition 7.2 vers l'édition 8.7 ou ultérieure, voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
- Si vous effectuez la mise à jour entre des générations de la même édition majeure et mineure (P. ex. de l'édition 8.2.0.8221 vers l'édition 8.2.1.8225), voir Chapitre 8, «Mises à jour au sein d'une même édition», à la page 81.

Liste de contrôle des prérequis

Avant de commencer, vérifiez que vous avez terminé les éléments suivants.

Configuration requise

Consultez la configuration requise : du fait que l'édition majeure actuelle de Tealeaf était à l'origine installée dans votre environnement de réseau, la configuration requise du système, du réseau et de la base de données a peut-être changé. Avant de commencer, vous devez vérifier que votre environnement satisfait toujours à la configuration requise. Voir "Liste de contrôle de pré-installation CX" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.

Processus de mise à niveau

1. Consultez le processus global. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.
2. Terminez les étapes de préparation. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

   Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau depuis une édition mineure, vous devez toujours consulter les étapes ci-dessus. En particulier, il est important de consulter dans page ci-dessus toute mise à jour susceptible de s'être produite depuis votre version.

Préparation du logiciel

1. Copiez le logiciel Tealeaf sur chaque serveur. Pour chaque serveur que vous mettez à niveau, vous devez copier le logiciel Tealeaf vers un répertoire situé en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.
   a. Sauvegardez le serveur. Vous devez effectuer une sauvegarde de tous les répertoires Tealeaf et des bases de données SQL Server présents sur le serveur avant de commencer sa mise à niveau.

- Dans l'idéal, vous devez créer une image miroir complète du serveur.

2. Arrêtez le trafic et autorisez la fin de la collecte de données : immédiatement avant la mise à niveau, vous devez arrêter le trafic vers les serveurs de traitement dans votre environnement et autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte exécutée depuis les Canisters arrêtés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Remarque : Pour plus d'informations sur les problèmes susceptibles de se produire lors de l'installation ou de la mise à niveau, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Vous devez aussi connaître le processus de mise à niveau d'un serveur individuel, que vous mettiez à niveau seulement les composants actuels ou modifiez la configuration. Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Mise à jour de vos serveurs

1. Sur chaque serveur Tealeaf, exécutez le programme de mise à niveau de Tealeaf.

   Remarque : N'exécutez pas le programme d'installation de Tealeaf.

   a. Pour plus d'informations sur l'ordre des serveurs sur lesquels exécuter la mise à niveau, y compris la mise à niveau de base de données, voir Chapitre 10, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement sur plusieurs serveurs», à la page 87.

   b. Pour plus d'informations sur le mode de mise à niveau d'un serveur individuel, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

2. Pour plus d'informations sur le mode de mise à niveau des bases de données, voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Nettoyage après mise à niveau

Une fois la mise à niveau terminée, des tâches supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires après le redémarrage des services et la vérification des opérations. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau depuis une édition mineure, vous devez toujours consulter les étapes ci-dessus. En particulier, il est important de consulter dans page ci-dessus toute mise à jour susceptible de s'être produite depuis votre version.

Chapitre 8. Mises à jour au sein d'une même édition

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec Tealeaf à l'adresse http://support.tealeaf.com.

Si vous effectuez une mise à niveau entre des numéros de générations de la même édition, procédez selon les étapes listées dans cette page.

Remarque : Cette section ne s'applique pas si vous effectuez une mise à niveau entre des éditions majeures ou mineures.

- Pour plus d'informations sur les mises à niveau d'éditions majeures, voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
- Pour plus d'informations sur les mises à niveau d'éditions mineures, voir Chapitre 7, «Mises à niveau d'édition mineures», à la page 79.

Liste de contrôle des prérequis

Avant de commencer, vérifiez que vous avez terminé les éléments suivants :

1. Vérifiez les conditions requises pour l'installation. Avant de commencer, vous devez effectuer une rapide vérification des récentes modifications apportées au conditions système requises. Voir "Liste de vérification de pré-installation CX" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.
2. Vous avez vérifié le processus global. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.
3. Vous avez vérifié les modifications pour l'édition 8. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.
4. Vous avez terminé les étapes de préparation. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
   a. Vous avez copié le logiciel Tealeaf sur chaque serveur. Pour chaque serveur que vous mettez à niveau, vous devez copier le logiciel Tealeaf vers un répertoire situé en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.
   b. Vous avez sauvegardé le serveur. Vous devez effectuer une sauvegarde de tous les répertoires Tealeaf et des bases de données SQL Server présents sur le serveur avant de commencer sa mise à niveau.
      - Dans l'idéal, vous devez créer une image miroir complète du serveur.
5. Vous avez arrêté le trafic et autorisez la fin de la collecte de données : immédiatement avant la mise à niveau, vous devez arrêter le trafic vers les serveurs de traitement dans votre environnement et autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte exécutée depuis les Canisters arrêtés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Remarque : Pour plus d'informations sur les problèmes susceptibles de se produire lors de l'installation ou de la mise à niveau, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Vous devez aussi connaître le processus de mise à niveau d'un serveur individuel, que vous mettiez à niveau seulement les composants actuels ou modifiez la configuration. Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Mise à jour de vos serveurs

1. Sur chaque serveur Tealeaf, exécutez le programme de mise à niveau de Tealeaf.

   Remarque : N'exécutez pas le programme d'installation de Tealeaf.

   a. Pour plus d'informations sur l'ordre des serveurs sur lesquels exécuter la mise à niveau, y compris la mise à niveau de base de données, voir Chapitre 10, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement sur plusieurs serveurs», à la page 87.

   b. Pour plus d'informations sur le mode de mise à niveau d'un serveur individuel, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

2. Pour plus d'informations sur le mode de mise à niveau des bases de données, voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.
3. Une fois la mise à niveau terminée, des tâches supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires après le redémarrage des services et la vérification des opérations. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Chapitre 9. Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement tout-en-un

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Cette section décrit le processus général de mise à niveau d'un serveur Tealeaf tout-en-un. Dans ces configurations, tous les composants Tealeaf sont installés sur le même système physique.

Vérifiez l'ensemble du processus avant de commencer la mise à niveau.

Liste de contrôle des prérequis

Avant de commencer, vérifiez que vous avez terminé les éléments suivants :

1. Vous avez vérifié le processus global. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.
2. Vous avez vérifié les modifications pour l'édition 8. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.
3. Vous avez terminé les étapes de préparation. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
   a. Vous avez copié le logiciel Tealeaf sur chaque serveur. Pour chaque serveur que vous mettez à niveau, vous devez copier le logiciel Tealeaf vers un répertoire situé en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.
   b. Vous avez sauvegardé le serveur. Vous devez effectuer une sauvegarde de tous les répertoires Tealeaf et des bases de données SQL Server présents sur le serveur avant de commencer sa mise à niveau.
      - Dans l'idéal, vous devez créer une image miroir complète du serveur.
4. Vous avez arrêté le trafic et autorisez la fin de la collecte de données : immédiatement avant la mise à niveau, vous devez arrêter le trafic vers les serveurs de traitement dans votre environnement et autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte exécutée depuis les Canisters arrêtés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Remarque : Pour plus d'informations sur les problèmes susceptibles de se produire lors de l'installation ou de la mise à niveau, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Vous devez aussi connaître le processus de mise à niveau d'un serveur individuel, que vous mettiez à niveau seulement les composants actuels ou modifiez la configuration. Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

1. Arrêter les services

Arrêtez tous les services Tealeaf sur le serveur en cours de mise à niveau.

1. Connectez-vous au serveur en tant qu'administrateur.
2. Arrêtez tous les services Tealeaf :
   `Démarrer > Programmes > Tealeaf Technology > Arrêter tous les services`

ou
`Démarrer > Programmes > Tealeaf Technology > Arrêter les services Tealeaf`
3. Attendez que tous les services s'arrêtent.
4. Ouvrez l'applet Services Windows et arrêtez manuellement tous les services restants dont le nom commence par `Tealeaf`, y compris les suivants.
   - Tealeaf Scheduler Service
   - Tealeaf Transport Service
   - Service de gestion Tealeaf
5. Fermez le panneau de configuration des services Windows.
6. S'il est ouvert, fermez le panneau de configuration de l'observateur d'événements Windows.
7. Lorsque ces services sont arrêtés, vous pouvez continuer.

2. Mise à niveau du logiciel Tealeaf

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau de l'édition 7.2 vers les éditions 8.x ou ultérieures, Tealeaf vous recommande vivement d'effectuer la mise à niveau de la base de données une fois la mise à niveau du logiciel terminée. N'effectuez pas la mise à niveau de la base de données et la migration des données de rapport dans la foulée de la mise à niveau du logiciel. Vous pouvez effectuer cette mise à niveau et cette migration facultative des données de rapport par la suite en passant par le gestionnaire de base de données. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.

Remarque : Si votre processus de mise à niveau comprend une migration vers un nouveau serveur SQL Server, voir "Migration des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Remarque : Si vous effectuez la mise à niveau vers une base de données antérieure à l'édition 6.2, mettez à niveau la base de données manuellement par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf une fois le logiciel mis à niveau. Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Pour plus d'informations sur la mise à niveau du logiciel Tealeaf, y compris les bases de données sur un serveur tout-en-un, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

- Pour des informations spécifiques sur le mode de mise à niveau des bases de données Tealeaf, voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

3. Redémarrer les services

Vous pouvez redémarrer les services Tealeaf dès maintenant.

1. Pour chaque serveur, vous pouvez démarrer tous les services par l'intermédiaire du menu Démarrer de Windows :
   `Menu Démarrer > Programmes > Tealeaf Technology > Démarrer les services Tealeaf`
2. Lorsque le serveur redémarre, vérifiez le journal des événements pour voir s'il contient des messages d'erreur.

Nettoyage après mise à niveau

La mise à niveau de l'édition 8 de Tealeaf est terminée.

Une fois la mise à niveau terminée, vous pouvez effectuer quelques tâches de nettoyage. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Exécution d'autres mises à niveau de Tealeaf

Une fois la mise à niveau de la plateforme IBM Tealeaf CX et des applications principales terminée, vous pouvez mettre à niveau vos autres applications et composants Tealeaf.

- Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.

Chapitre 10. Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement sur plusieurs serveurs

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Les étapes de ce processus de mise à niveau présentent les généralités du mode d'achèvement d'une mise à niveau d'une installation avancée de Tealeaf sur plusieurs machines. Pour ces étapes de mise à niveau, les services doivent être arrêtés dans un ordre spécifique ; après quoi, chaque serveur individuel Tealeaf doit être mis à niveau dans l'ordre indiqué.

Vérifiez l'ensemble du processus avant de commencer la mise à niveau.

Liste de contrôle des prérequis

Avant de commencer, vérifiez que vous avez terminé les éléments suivants :

1. Vous avez vérifié le processus global. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.
2. Vous avez vérifié les modifications pour l'édition 8. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.
3. Vous avez terminé les étapes de préparation. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
   a. Vous avez copié le logiciel Tealeaf sur chaque serveur. Pour chaque serveur que vous mettez à niveau, vous pouvez copier le logiciel Tealeaf vers un répertoire situé en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.
   b. Vous avez sauvegardé le serveur. Vous pouvez effectuer une sauvegarde de tous les répertoires Tealeaf et des bases de données SQL Server présents sur le serveur avant de commencer sa mise à niveau.
      - Dans l'idéal, vous devez créer une image miroir complète du serveur.
4. Vous avez arrêté le trafic et autorisez la fin de la collecte de données : immédiatement avant la mise à niveau, vous devez arrêter le trafic vers les serveurs de traitement dans votre environnement et autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte exécutée depuis les Canisters arrêtés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Remarque : Pour plus d'informations sur les problèmes susceptibles de se produire lors de l'installation ou de la mise à niveau, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Vous devez aussi connaître le processus de mise à niveau d'un serveur individuel, que vous mettiez à niveau seulement les composants actuels ou modifiez la configuration. Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

1. Arrêt des services

Arrêtez tous les services Tealeaf sur les serveurs en cours de mise à niveau.

Remarque : Si le collecteur de données et les services de génération de rapports Tealeaf se trouvent sur des machines différentes des serveurs de traitement, vous devez autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte. Ensuite, arrêtez en premier lieu tous les services Tealeaf sur le serveur de rapports, si ce n'est pas déjà fait. Une fois les services arrêtés, le collecteur de données n'essaie pas de récupérer des données depuis un serveur de traitement lors de sa mise à niveau.

1. Connectez-vous au serveur en tant qu'administrateur.
2. Arrêtez tous les services Tealeaf :
   `Démarrer > Programmes > Tealeaf Technology > Arrêter tous les services`
   ou
   `Démarrer > Programmes > Tealeaf Technology > Arrêter les services Tealeaf`
3. Attendez que tous les services s'arrêtent.
4. Ouvrez l'applet Services Windows et arrêtez manuellement tous les services restants dont le nom commence par `Tealeaf`, y compris les suivants.
   - Tealeaf Scheduler Service
   - Tealeaf Transport Service
   - Service de gestion Tealeaf
5. Fermez le panneau de configuration des services Windows.
6. S'il est ouvert, fermez le panneau de configuration de l'observateur d'événements Windows.
7. Lorsque ces services sont arrêtés, vous pouvez continuer.

2. Mise à niveau du serveur de rapports

Vous pouvez mettre à niveau le serveur de rapports maintenant. Le serveur de rapports comprend en général le portail.

Vous pouvez mettre à niveau les bases de données MS SQL dans le cadre de la mise à niveau du serveur de rapports.

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau de l'édition 7.2 vers les éditions 8.x ou ultérieures, Tealeaf vous recommande vivement d'effectuer la mise à niveau de la base de données une fois la mise à niveau du logiciel terminée. N'effectuez pas la mise à niveau de la base de données et la migration des données de rapport dans la foulée de la mise à niveau du logiciel. Vous pouvez effectuer cette mise à niveau et cette migration facultative des données de rapport par la suite en passant par le gestionnaire de base de données. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.

Remarque : Lors de la mise à niveau du serveur de rapports, le programme de mise à niveau doit avoir accès aux définitions d'événement en édition 7.2. Si le serveur de rapports se trouve sur une autre machine que celle du canister maître d'événements, vous devez copier les définitions d'événements depuis le serveur maître d'événements avant de commencer la mise à niveau du serveur de rapports. D'autres instructions sont fournies dans la section de mise à niveau Serveur de rapports.

- Voir «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de génération de rapports» , à la page 90.

Remarque : Si votre processus de mise à niveau comprend une migration vers un nouveau serveur SQL Server, voir "Migration des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Voir "mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

3. Mise à niveau des serveurs de traitement

Ensuite, mettez à niveau tous les serveurs de traitement dans l'environnement Tealeaf.

- Voir «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de traitement», à la page 97.

4. Mise à niveau des bases de données

Si vous ne l'avez pas déjà fait dans le cadre de la mise à niveau de votre Serveur de rapports, vous devez mettre à niveau les bases de données par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf Database.

Remarque : Si votre processus de mise à niveau comprend une migration vers un nouveau serveur SQL Server, voir "Migration des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

5. Redémarrage des serveurs

Redémarrage des serveurs de traitement

Vous pouvez redémarrer les serveurs de traitement subordonnés TMS maintenant.

1. Pour chaque serveur, vous pouvez démarrer tous les services par l'intermédiaire du menu **Démarrer de Windows** :
   `Menu Démarrer > Programmes > Tealeaf Technology > Démarrer les services Tealeaf`
2. Lorsque le serveur redémarre, vérifiez le journal des événements pour voir s'il contient des messages d'erreur.

Redémarrage du serveur de rapports

1. Pour chaque serveur, vous pouvez démarrer tous les services par l'intermédiaire du menu **Démarrer de Windows** :
   `Menu Démarrer > Programmes > Tealeaf Technology > Démarrer les services Tealeaf`
2. Lorsque le serveur redémarre, vérifiez le journal des événements pour voir s'il contient des messages d'erreur.
3. Ignorez les messages d'erreur qui indiquent l'échec de la connexion aux serveurs de canister.

6. Mise à niveau du serveur Health-Based Routing

Si un ou plusieurs serveurs Health-Based Routing sont installés, vous pouvez les mettre à niveau maintenant.

- Voir «Mise à niveau de l'édition 8.x pour HBR», à la page 99.

7. Vérification des composants

Les composants côté serveur de Tealeaf sont mis à niveau. Vous pouvez maintenant vérifier que tous les composants IBM Tealeaf CX fonctionnent sur les serveurs appropriés.

1. Connectez-vous au portail IBM Tealeaf CX. En général, l'URL est la suivante : `http://<Nom_Serveur>/portal`
2. Vérifiez que des sessions actives sont présentes dans le portail.
3. Vérifiez que les sessions peuvent être réexécutées par l'intermédiaire du portail.
4. Vérifiez que toutes les fonctions de la solution IBM Tealeaf CX fonctionnent tel qu'escompté.

Nettoyage après mise à niveau

La mise à niveau de l'édition 8 de Tealeaf est terminée.

- Une fois la mise à niveau terminée, vous pouvez effectuer quelques tâches de nettoyage. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Exécution d'autres mises à niveau de Tealeaf

Une fois la mise à niveau de la plateforme IBM Tealeaf CX et des applications principales terminée, vous pouvez mettre à niveau vos autres applications et composants Tealeaf.

- Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.

Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de génération de rapports

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Mise à niveau requise vers les éditions 7.2.12.7296 ou ultérieures

Remarque : Avant d'effectuer la mise à niveau de votre solution Tealeaf vers les éditions 8.1 ou ultérieures, vous devez faire la mise à niveau vers les éditions 7.2.12.7296 ou ultérieures. Les composants minimaux qui doivent être mis à niveau vers une génération prise en charge sont le serveur de rapports et toutes les bases de données Tealeaf. Tealeaf vous recommande de mettre simultanément à niveau tous les composants et bases de données Tealeaf vers une génération prise en charge pour la mise à niveau vers l'édition 8. Les mises à niveau directes depuis d'anciennes génération et éditions ne sont pas prises en charge. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Liste de contrôle des prérequis

Avant de commencer, vérifiez que vous avez terminé les éléments suivants :

- Vous avez vérifié le processus global. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.
- Vous avez vérifié les modifications pour l'édition 8. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.

- Vous avez terminé les étapes de préparation. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
  1. Vous avez copié le logiciel Tealeaf sur chaque serveur. Pour chaque serveur que vous mettez à niveau, copiez le logiciel Tealeaf vers un répertoire situé en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.
  2. Vous avez sauvegardé le serveur. Effectuez une sauvegarde de tous les répertoires Tealeaf et des bases de données SQL Server présents sur le serveur avant de commencer sa mise à niveau.
     – Dans l'idéal, vous devez créer une image miroir complète du serveur.
- Vous avez arrêté le trafic et autorisez la fin de la collecte de données : immédiatement avant la mise à niveau, vous devez arrêter le trafic vers les serveurs de traitement dans votre environnement et autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte exécutée depuis les Canisters arrêtés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Remarque : Pour plus d'informations sur les problèmes susceptibles de se produire lors de l'installation ou de la mise à niveau, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Vous devez aussi connaître le processus de mise à niveau d'un serveur individuel, que vous mettiez à niveau seulement les composants actuels ou modifiez la configuration. Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Modification des références à localhost

Avant d'effectuer la mise à niveau depuis l'édition 7.2, vérifiez que les références au serveur dans la page Gestion du portail n'utilisent pas les valeurs `localhost`. Au lieu de cela, utilisez un nom d'hôte ou un nom de domaine complet.

Remarque : Cette étape est importante pour le serveur de rapports, s'il est également l'hôte d'une ou plusieurs bases de données Tealeaf. Lors de la mise à niveau, certaines générations de rapports de portail peuvent être corrompues si cette modification n'est pas effectuée.

Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Exigences de base de données

Dans le cadre de la mise à niveau du serveur de rapports, vous pouvez choisir de mettre à niveau les bases de données Tealeaf et de migrer les données depuis la version précédente vers le nouveau schéma. Plus d'exigences s'appliquent aux mises à niveau de base de données.

- Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Séquençage de mise à niveau

Dans un environnement à plusieurs serveurs Tealeaf, le serveur qui héberge le serveur de rapports doit être mis à niveau en premier.

Remarque : Lors de la mise à niveau du serveur de rapports, vous devez également choisir de mettre à niveau les bases de données Tealeaf. Tealeaf vous recommande de les mettre à niveau après la mise à niveau du serveur par l'intermédiaire du gestionnaire de base de données. Certaines informations

supplémentaires relatives à la mise à niveau de base de données sont disponibles sur cette page. Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Avant de commencer

Remarque : La mise à niveau des bases de données vers une nouvelle édition requiert des droits d'administrateur système.

Dans le cadre de la mise à niveau du serveur de rapports, toutes les bases de données Tealeaf peuvent également être mises à niveau. Avant de commencer la mise à niveau du serveur de rapports, vérifiez les exigences requises et autres conditions préalables à la mise à niveau de la base de données, ce qui inclut l'acquisition des droits d'accès nécessaires pour terminer la mise à niveau. Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

- Si le processus de mise à niveau comprend une migration des bases de données SQL vers un nouveau serveur, voir "Migration des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Droits d'accès utilisateur

Le compte utilisateur utilisé lors de la mise à niveau des bases de données nécessite des droits d'administrateur. Lors des étapes de mise à niveau, la boîte de dialogue suivante s'affiche.

```
La mise à niveau des bases de données Rapports/Visiteur nécessite que
l'utilisateur en cours dispose de droits d'administration sur la base
de données.  Si ce n'est pas le cas, sélectionnez NON. Cela peut
s'exécuter plus tard par quelqu'un qui possède les privilèges
suffisants.
```

Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Copie des fichiers de définitions d'événements depuis le serveur maître d'événements

Remarque : Cette étape est nécessaire seulement si le serveur de rapport se trouve sur une autre machine que le serveur de traitement (canister). Pour les solutions dans lesquelles les deux serveurs se trouvent sur la même machine, y compris les installations tout-en-un, cette étape n'est pas nécessaire.

Avant d'effectuer la mise à niveau du serveur de rapports, le programme de mise à niveau doit accéder aux définitions d'événements à partir de votre système en édition 7.2. Terminez les étapes suivantes pour placer ces fichiers.

1. Connectez-vous au serveur qui fait office de maître d'événements actuellement.
   - Le serveur maître d'événements est listé dans la configuration Serveur de recherche.
   - Le serveur Maître d'événements ne s'applique pas aux éditions 8.0 et ultérieures, où les définitions d'événements sont stockées dans la base de données.
2. Naviguez jusqu'au répertoire suivant :
   ```
   <répertoire_installation_Tealeaf>\System
   ```

3. Copiez les fichiers suivants :
   a. `CatgTypes.csv`
   b. `EnumVals.csv`
   c. `EvntTypes.csv`
   d. `StatesByRegion.csv`
   e. Dossier `EventLists`
4. Sauvegardez ces fichiers dans le répertoire suivant sur le serveur de rapport avant de le mettre à niveau :

   ```
   <répertoire_installation_Tealeaf>\System
   ```

Lors de la mise à niveau, le message suivant peut s'afficher :

```
The copy of the event definitions appear to be the
default events, the upgrader requires the actual
event definitions in order for the upgrade to be successful.
```

Ce message indique que vous avez fourni au serveur de rapports un ensemble de définitions d'événements par défaut. Si la mise à jour est terminée à l'aide de cet ensemble de définitions, les données d'événements ne sont pas migrées.

Si les bases de données sont mises à niveau dans le cadre de la mise à niveau du serveur, les définitions d'événements sont migrées de même.

- Si vous n'effectuez pas la mise à niveau de la base de données dans la foulée de la mise à niveau du serveur, les définitions d'événements doivent être manuellement migrées par la suite en passant par le gestionnaire de bases de données. Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Migration des données de rapports

Avant de commencer la mise à niveau de votre serveur de rapports, déterminez quelles données de rapports de l'édition 7.2 vous souhaitez migrer et la date à laquelle vous souhaitez effectuer la migration. Le programme de mise à niveau Tealeaf vous offre certaines options à appliquer lors de la mise à niveau du serveur de rapports.

Remarque : Les étapes suivantes décrivent le processus de migration de base de données en ligne. Tealeaf vous recommande d'effectuer les étapes de migration des données une fois le processus de mise à niveau terminé. La migration des données en ligne peut durer longtemps et occasionner des erreurs de dépassement du délai d'attente. Pour plus d'informations sur les étapes ultérieures à la mise à niveau à effectuer par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau IBM Tealeaf CX*.

Remarque : Une fois les événements de l'édition 7.2 convertis au format des éditions 8.1 ou ultérieures, la base de données `TL_REPORTS` de l'édition 7.2 ne peut pas être restaurée depuis une sauvegarde et remise à niveau. Si la sauvegarde est requise, elle doit être restaurée en tant que nouvelle base de données avec un nom et un emplacement différents.

Lors de la mise à niveau du serveur de rapports, les options suivantes de migration des données vous sont présentées :

Option Description

`Migrer les données Rapport/Visiteur à ce moment là`
Sélectionnez cette option pour migrer les données des bases de données Rapport et Visiteur dans le cadre de la mise à niveau du serveur de rapports.

Remarque : Cette option n'est pas recommandée.

Remarque : Si cette option n'est pas sélectionnée, ne sélectionnez aucune des deux options suivantes.

Voir «Migration des données de rapport de base».

`Migrer l'intégralité des données d'événement pour les événements énumérés`
Migrer les données d'événements pour les événements énumérés maintenant.
Voir «Migration des données d'événements énumérés», à la page 95.

`Migrer des données de rapport supplémentaires pour les dimensions URL, Hôte, Application et Serveur`
Vous pouvez éventuellement choisir de migrer les données de rapports des dimensions URL, Hôte, Application et Serveur par défaut utilisées comme valeurs de référence dans l'édition 7.x.

Pour plus d'informations sur ces options, voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Migration des données de rapport de base

Si vous sélectionnez `Migrer les données Rapport/Visiteur à ce moment là :`

- Les données de rapports du système sont migrées.
  - Certains objets de génération de rapports et données de rapports ne sont pas migrés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
- Les définitions d'événements et les données d'événements sont migrées.
  - Certains objets d'événements et données d'événements ne sont pas migrés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
- Il vous est offert la possibilité de migrer des événements énumérés.
  - Voir «Migration des données d'événements énumérés», à la page 95.

Si vous ne faites pas cette sélection

- Aucune donnée de rapport n'est migrée.
- Les définitions d'événements sont migrées.
- Vous commencez par utiliser les éditions 8.1 ou ultérieures avec des versions migrées de vos définitions d'événements de l'édition 7.2 et les événements par défaut fournis par Tealeaf dans la nouvelle version.
- Vous pouvez éventuellement choisir de migrer les définitions de données et d'événements par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf. Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.
- Vous devez créer de nouvelles définitions d'événements et d'autres objets d'événements pour votre application Web.

Migration des données d'événements énumérés

Remarque : Si `Migrer les données Rapport/Visiteur à ce moment là` n'est pas sélectionné, ne sélectionnez pas cet élément.

Les données et définitions d'événements liées aux événements énumérés font référence à des données de dimension conservées au format liste pour les dimensions URL, Hôte, Application et Serveur qui étaient disponibles dans l'édition 7.2.

Si vous sélectionnez `Migrer l'intégralité des données d'événements pour les événements énumérés :`
L'intégralité des données d'événements est convertie pour les événements énumérés :

- Les événements énumérés de l'édition 7.2 sont migrés en même temps que les données de dimension de l'édition 7.2.
- Les groupes de rapports par défaut suivants sont créés dans les éditions 8.1 ou ultérieures :
  1. Groupe de rapports 1 : Dimension Enum, Hôte, Serveur, App
     - La Dimension Enum contient les valeurs énumérées provenant de l'événement tel que défini dans l'édition 7.2.
  2. Groupe de rapports 2 : Dimension Enum, URL, Serveur
     La Dimension Enum contient les valeurs énumérées provenant de l'événement tel que défini dans l'édition 7.2.
  3. Groupe de rapports 3 : DG_NONE (standard pour tous les événements)

     Remarque : L'ajout de ces groupes de rapports pour chaque événement migré est susceptible de doubler les données migrées et stockées initialement dans votre base de données en édition 8.x.
- Les événements convertis peut être tranchés et coupés en dés, comme dans l'édition 7.2.
- Les données dans les dimensions surchargées sont conservées.
  - Pour plus d'informations, voir (édition 7.2) "Agent de session Tealeaf Reference" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
- Si vous avez acquis et installé une licence IBM Tealeaf CX Mobile en édition 7.2, vous devez sélectionner cette option pour conserver vos données mobiles.

Si vous ne faites pas cette sélection

Remarque : Si vous avez choisi d'exécuter la migration des données en ligne par l'intermédiaire du programme de mise à niveau et que vous choisissez Non, vous ne pouvez plus migrer ultérieurement les données de valeurs d'événements énumérés.

- Vos événements énumérés de l'édition 7.2 sont migrés vers la nouvelle version. Toutefois, aucune donnée de dimension (URL, Hôte, Serveur, Application) n'est conservée.
- Les groupes de rapports par défaut suivants sont créés dans les éditions 8.1 ou ultérieures :
  1. Groupe de rapports 1 : Dimension Enum
     - La Dimension Enum contient les valeurs énumérées provenant de l'événement tel que défini dans l'édition 7.2.
  2. Groupe de rapports 2 : DG_NONE (standard pour tous les événements)

- Dans les éditions 8.1 ou ultérieures, les événements convertis ne peuvent pas être tranchés et coupés en dés par les dimensions par défaut qui ont été migrées.
  – Vous pouvez appliquer ces dimensions en tant que groupe de rapports unique à vos événements migrés par l'intermédiaire du gestionnaire d'événements. Le groupe de rapports doit être appliqué à chaque événement. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
- Les données dans les dimensions surchargées sont perdues.
  – Pour plus d'informations, voir (édition 7.2) "Agent de session Tealeaf Reference" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
- Les données IBM Tealeaf CX Mobile sont perdues.

Pour plus d'informations :
- "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*
- "Utilisation du gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.
- "Référence du gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

Migration des dimensiosn de référence en édition 7.2 et de leurs données

Remarque : Si `Migrer les données Rapport/Visiteur à ce moment là` n'est pas sélectionné, ne sélectionnez pas cet élément.

Lors de la mise à niveau du serveur de génération de rapports, vous pouvez éventuellement choisir de mettre à niveau vos dimensions de données de référence en édition 7.2 et l'association de ces dimensions avec vos événements.

Remarque : Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers les éditions 8.6 ou ultérieures, ces dimensions ne sont pas migrées par défaut.

Si vous sélectionnez Migrer des données de rapport supplémentaires pour les dimensions URL, Hôte, Application et Serveur

- Toutes les données en édition 7.2 sont conservées dans l'édition 8.x.
- Vous ne pouvez ni trancher, ni couper en dés, ni filtrer d'après vos dimensions en édition 7.2.

Si vous ne faites pas cette sélection

- Pour des raisons de performances, ces dimensions peuvent s'avérer inutiles dans l'édition 8.x, car les événements système fournis dans l'édition 8.x, car les événements système fournis par Tealeaf ont changé.
- Les nombres d'événements et autres données de génération de rapports sont toujours disponibles dans l'édition 8.x.

Migration des données Recherche et Visiteur

Si la base de données Recherche de IBM Tealeaf cxReveal ou les bases de données Visiteur de IBM Tealeaf cxResults sont installées dans l'instance SQL Server, elles sont mises à niveau dans le cadre de la mise à niveau de base de données en ligne. Toutefois, les données qu'elles contiennent ne sont pas migrées automatiquement.

Remarque : Une fois la mise à niveau terminée, vous devez migrer manuellement les données depuis les bases de données Recherche et Visiteur IBM Tealeaf cxReveal du format 7.2.12.7296 au format actuel, si vous souhaitez migrer d'anciennes données provenant de ces bases de données. Ces étapes peuvent être gérées par l'intermédiaire du gestionnaire de base de données Tealeaf une fois la mise à niveau terminée. Pour plus d'informations, voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Mise à niveau des serveurs de rapports

Mise à niveau le logiciel Tealeaf sur le serveur de rapports.

Ajout d'un nouveau composant à ce serveur :
Si vous mettez à niveau le serveur de rapports sur la machine en cours, vous devez utiliser le programme d'installation Tealeaf. Le composant à ajouter est `Serveur de rapports et Application Web de portail`.

- Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Mise à niveau d'un serveur de rapports existant

- Exécutez le programme de mise à niveau Tealeaf.
  - Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.
- Si vous choisissez de mettre à niveau la base de données pendant ce processus, l'utilitaire de gestion de base de données Tealeaf est démarré. Cet utilitaire met à niveau les bases de données MS SQL vers le format de l'édition 8.x.
  - Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.
- La mise à niveau du serveur de rapports est terminée.
- Si vous êtes invité à redémarrer et que les bases de données Tealeaf ont été mises à niveau, alors cliquez sur **Oui** pour redémarrer la machine. Dans le cas contraire, cliquez sur **Non**.

Etapes suivantes

Si vous effectuez une mise à niveau sur plusieurs serveurs, vous pouvez reprendre le processus avec d'autres serveurs.

- Voir Chapitre 10, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement sur plusieurs serveurs», à la page 87.

Si vous n'avez pas mis à niveau les bases de données dans le cadre du processus de mise à niveau principal, vous devez les mettre à niveau une fois les mises à niveau logicielles terminées.

- Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Mise à niveau vers l'édition 8.x pour le serveur de traitement

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Vous pouvez mettre à niveau chaque serveur de traitement de manière séquentielle ou en parallèle.

Liste de contrôle des prérequis

Avant de commencer, vérifiez que vous avez terminé les éléments suivants :

1. Vous avez vérifié le processus global. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.
2. Vous avez vérifié les modifications pour l'édition 8. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.
3. Vous avez terminé les étapes de préparation. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
   a. Vous avez copié le logiciel Tealeaf sur chaque serveur. Pour chaque serveur que vous mettez à niveau, copiez le logiciel Tealeaf vers un répertoire situé en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.
   b. Vous avez sauvegardé le serveur. Effectuez une sauvegarde de tous les répertoires Tealeaf et des bases de données SQL Server présents sur le serveur avant de commencer sa mise à niveau.
      - Dans l'idéal, vous devez créer une image miroir complète du serveur.
4. Vous avez arrêté le trafic et autorisez la fin de la collecte de données : immédiatement avant la mise à niveau, vous devez arrêter le trafic vers les serveurs de traitement dans votre environnement et autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte exécutée depuis les Canisters arrêtés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Remarque : Pour plus d'informations sur les problèmes susceptibles de se produire lors de l'installation ou de la mise à niveau, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Vous devez aussi connaître le processus de mise à niveau d'un serveur individuel, que vous mettiez à niveau seulement les composants actuels ou modifiez la configuration. Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Données de session non mises à niveau

Lors du processus de mise à niveau, vos données de session en édition 7.2 existantes restent inchangées. Les données et les fichiers d'index stockés sur chaque serveur de traitement sont inchangés.

Une fois la mise à niveau terminée, vous pouvez utiliser les fonctions de recherche par l'intermédiaire du portail et de RTV pour rechercher toutes les données de session, qu'elles aient été stockées avant la mise à niveau au format de l'édition 7.2 ou après la mise à niveau au format actuel. Ces différentes méthodes de recherche sont transparentes pour l'utilisateur.

- Voir "Recherche dans les données de session" dans le document*IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
- Voir "RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de session" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.

Les sessions enregistrées au format de l'édition 7.2 ou celui de l'édition actuelle sont ensuite triées en fonction d'opérations normales, configurables sur le serveur de traitement.

Arrêt du trafic vers le serveur de traitement

Si ce n'est pas déjà fait, le trafic vers le serveur de traitement doit tout d'abord être arrêté pour une certaine durée. Voir Chapitre 9, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement tout-en-un», à la page 83.

Mise à niveau du serveur de traitement

Exécutez le logiciel de mise à niveau Tealeaf. Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Etapes suivantes

Si vous effectuez une mise à niveau sur plusieurs serveurs, vous pouvez reprendre le processus avec d'autres serveurs.

- Voir Chapitre 10, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement sur plusieurs serveurs», à la page 87.

Mise à niveau de l'édition 8.x pour HBR

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Cette section décrit comment mettre à niveau le serveur et le logiciel HBR (Health-Based Routing). HBR vous permet d'équilibrer les charges entre les serveurs de traitement dans un environnement à plusieurs canisters.

Remarque : Lorsque vous effectuez la mise à niveau de Tealeaf dans un environnement à plusieurs canisters, Tealeaf vous recommande de déployer HBR pour gérer les charges lors du processus de mise à niveau. HBR nécessite un serveur séparé et des étapes d'installation supplémentaires avant d'effectuer la mise à niveau. Voir le chapitre sur l'agent de session HBR (Health-Based Routing) dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Liste de contrôle des prérequis

Avant de commencer, vérifiez que vous avez terminé les éléments suivants :

1. Vous avez vérifié le processus global. Voir Chapitre 1, «Présentation du processus de mise à niveau», à la page 1.
2. Vous avez vérifié les modifications pour l'édition 8. Voir Chapitre 2, «Migration vers CX édition 8», à la page 7.
3. Vous avez terminé les étapes de préparation. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
   a. Vous avez copié le logiciel Tealeaf sur chaque serveur. Pour chaque serveur que vous mettez à niveau, copiez le logiciel Tealeaf vers un répertoire situé en dehors du répertoire d'installation Tealeaf.
   b. Vous avez sauvegardé le serveur. Vous devez effectuer une sauvegarde de tous les répertoires Tealeaf et des bases de données SQL Server présents sur le serveur avant de commencer sa mise à niveau.
      - Dans l'idéal, vous devez créer une image miroir complète du serveur.
4. Vous avez arrêté le trafic et autorisez la fin de la collecte de données : immédiatement avant la mise à niveau, vous devez arrêter le trafic vers les

serveurs de traitement dans votre environnement et autoriser le collecteur de données à terminer sa collecte exécutée depuis les Canisters arrêtés. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Remarque : Pour plus d'informations sur les problèmes susceptibles de se produire lors de l'installation ou de la mise à niveau, voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Vous devez aussi connaître le processus de mise à niveau d'un serveur individuel, que vous mettiez à niveau seulement les composants actuels ou modifiez la configuration. Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

Séquençage de mise à niveau

Vous pouvez effectuer la mise à niveau de chaque serveur HBR en série ou simultanément.

Mise à niveau des serveurs HBR

Ajout d'un nouveau composant à ce serveur

Remarque : Si vous ajoutez HBR à la machine en cours, prenez d'abord contact avec Tealeaf http://support.tealeaf.com.

Mise à niveau d'un HBR existant

1. Pour le serveur HBR, exécutez le fichier du programme de mise à niveau Tealeaf `setup.exe` depuis le répertoire d'où vous avez extrait l'archive de mise à niveau. Voir Chapitre 6, «Mise à niveau du logiciel Tealeaf sur un serveur», à la page 71.

   Remarque : Le programme de mise à niveau Tealeaf ferme tous les logiciels Tealeaf sur le serveur. Pendant la mise à niveau HBR, le trafic depuis PCA est interrompu.
2. Cliquez sur **Suivant** sur l'écran d'accueil.
3. Cliquez sur **Oui** sur l'écran de mise à niveau.
4. La mise à niveau continue avec les éléments suivants :
   a. Installez Microsoft Redistributes.
   b. Transférez les fichiers.
   c. Ecran de régénération du canister (conservation des données de session). Cette étape prend 5 à 10 minutes.
   d. Démarrez le processus de mise à niveau sur d'autres canisters pendant que vous attendez que cette étape se termine.
   e. L'écran de fin s'affiche.
5. Ensuite, vous visualisez l'une des propositions suivantes :
   a. Si vous êtes invité à redémarrer le serveur, cliquez sur **Oui**.
   b. Si vous êtes invité à terminer :
      1) Sélectionnez l'option **Démarrer les services Tealeaf**.
      2) Cliquez sur **OK/Terminé**.

Le serveur HBR commence à traiter les données à partir de PCA et envoie ces données aux serveurs de traitement ou les spoole si aucun serveur n'est disponible. Les rapports ne sont pas mis à jour avant l'achèvement de la mise à niveau du serveur de rapports et la reprise de la collecte des données.

Après la mise à niveau de HBR

Remarque :

- Si vous avez suivi l'ordre de mise à niveau recommandé en mettant à niveau HBR en dernier, alors cette note peut être ignorée.
- Une fois HBR mis à niveau et le serveur réamorcé, le service de gestion Tealeaf redémarre automatiquement. Si vous n'avez pas encore effectué la mise à niveau d'autres serveurs Tealeaf, ce service doit être arrêté manuellement. TMS sur le serveur mis à niveau ne doit pas pouvoir communiquer avec d'autres serveurs qui ne sont pas encore mis à niveau.

Etapes suivantes

Si vous effectuez une mise à niveau sur plusieurs serveurs, vous pouvez reprendre le processus avec d'autres serveurs.

- Voir Chapitre 10, «Mise à niveau de l'édition 8.x pour le déploiement sur plusieurs serveurs», à la page 87.

Chapitre 11. Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x

Cette section décrit comment mettre à niveau les bases de données Tealeaf vers la dernière version en date de Tealeaf Edition 8. En fonction du mode de déploiement des bases de données dans votre environnement Tealeaf, vous pouvez choisir de mettre à niveau les bases de données dans la foulée de la mise à niveau du serveur hôte d'environnement ou une fois la mise à niveau du serveur de rapports terminée.

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Remarque : Il est possible de mettre à niveau votre logiciel Tealeaf et de ne migrer que vos définitions d'alertes et d'événements dans une nouvelle base de données. Voir "Mise à niveau avec migration des événements et alertes seulement" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Mise à niveau requise vers l'édition 7.2

Remarque : Avant d'effectuer la mise à niveau de votre solution Tealeaf vers les éditions 8.1 ou ultérieures, vous devez faire la mise à niveau vers les éditions 7.2.12.7296 ou ultérieures. Les composants minimaux qui doivent être mis à niveau vers une génération prise en charge sont le serveur de rapports et toutes les bases de données Tealeaf. Tealeaf vous recommande de mettre simultanément à niveau tous les composants et bases de données Tealeaf vers une génération prise en charge pour la mise à niveau vers l'édition 8. Les mises à niveau directes depuis d'anciennes génération et éditions ne sont pas prises en charge. Voir "Préparation de la mise à niveau vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

N'effectuez pas de mises à niveau des bases de données en ligne lors de la mise à niveau depuis l'édition 7.2

Remarque : Cet avertissement s'applique uniquement si effectuez une mise à niveau de votre solution Tealeaf depuis l'édition 7.2. Si votre système avant mise à niveau exécute déjà une génération d'édition 8.x ou ultérieure, cet avertissement ne s'applique pas.

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau de l'édition 7.2 vers les éditions 8.x ou ultérieures, Tealeaf vous recommande vivement d'effectuer la mise à niveau de la base de données une fois la mise à niveau du logiciel terminée. N'effectuez pas la mise à niveau de la base de données et la migration des données de rapport dans la foulée de la mise à niveau du logiciel. Vous pouvez effectuer cette mise à niveau et cette migration facultative des données de rapport par la suite en passant par le gestionnaire de base de données. Voir "Présentation du processus de mise à niveau" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Versions de SQL Server

Voir Versions prises en charge de SQL Server pour obtenir une liste des versions de SQL Server prises en charge pour IBM Tealeaf.

Pour plus d'informations sur les conditions requises pour le serveur général de bases de données, voir la "Liste de contrôle de pré-installation CX" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.

Mode de compatibilité des bases de données

Lorsque les bases de données sont mises à niveau vers l'édition 8.x, vous pouvez être amené à mettre à niveau le mode de compatibilité SQL Server. Voir "Mise à niveau de SQL Server pour Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Droits d'accès administrateur système requis

Remarque : La mise à niveau des bases de données vers les éditions 8.1 ou ultérieures requiert des droits d'accès administrateur système, car le processus crée de nouveaux groupes de fichiers. Vous ne pouvez pas effectuer une mise à niveau à l'aide du compte `TLADMIN`. Vérifiez que le compte que vous utilisez dispose des droits d'accès appropriés.

Utilisation de ports dynamiques

Remarque : Si votre installation SQL Server utilise des ports dynamiques, une configuration supplémentaire est requise avant d'installer ou de mettre à niveau les bases de données Tealeaf. Voir "Traitement des incidents - Bases de données Tealeaf" dans le *Guide de traitement des incidents d'IBM Tealeaf*.

Espace temporaire requis

Lors du processus de mise à niveau, vous pouvez choisir de migrer les définitions d'événements et les données de génération de rapports. En fonction des options que vous choisissez, le gestionnaire de bases de données Tealeaf nécessite suffisamment d'espace pour effectuer les opérations de mise à niveau listées.

- Les valeurs dans la colonne `Espace temporaire requis` indiquent le volume d'espace requis sur la machine SQL Server sous la forme d'un multiple de la taille de la base de données.
- Si vous effectuez plusieurs opérations, elles s'additionnent, ce qui signifie que les facteurs d'espace temporaire requis doivent être ajoutés pour voir la quantité totale d'espace temporaire requis.

  Remarque : Les éléments qui suivent sont des estimations et peuvent ne pas être exactes pour chaque solution Tealeaf.

Tableau 11. Espace temporaire requis

Produit	Opérations	Espace temporaire requis
Aucune migration de données	«Installation des définitions d'événements», à la page 110	0x

Tableau 11. Espace temporaire requis (suite)

Produit	Opérations	Espace temporaire requis
IBM Tealeaf CX	• «Installation des définitions d'événements», à la page 110 • «Migration des données de rapports» , à la page 111 - Supprimer pendant la migration • «Migration des données de rapports» , à la page 111 - Supprimer après la migration	• 0x • 1.25x • 2x
IBM Tealeaf cxReveal	«Migration des données de recherche», à la page 111	1.25x
IBM Tealeaf cxResults	«Migration des données Visiteur», à la page 112	0x

Nouvelles bases de données

Base de données Visiteur

L'édition 7 de IBM Tealeaf CX a introduit la base de données Visiteur, qui capture et conserve un riche référentiel d'informations sur les visiteurs individuels de votre site Web.

Remarque : La base de données de visiteurs est un composant de cxResults, inclus dans la plateforme Tealeaf CX et dont la licence s'achète séparément. Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

Voir "Manuel d'utilisation de cxResults" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxResults*.

Voir le chapitre sur les bases de données cxResults dans le document *IBM Tealeaf Databases Guide*.

Base de données Recherche cxReveal

L'édition 7.2.12.7296 de IBM Tealeaf CX a introduit la base de données IBM Tealeaf cxReveal, qui capture les informations d'attributs de session et permet l'accès rapide et immédiat aux sessions par l'intermédiaire d'une recherche dans la base de données.

Remarque : La base de données Recherche est un composant de cxReveal, inclus dans la plateforme Tealeaf CX et dont la licence s'achète séparément. Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

Voir "Configuration de la recherche d'attributs de session" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxReveal*.
Voir le chapitre sur les bases de données cxReveal dans le document *IBM Tealeaf Databases Guide*.

Base de données Système

Dans l'édition 6.2, Tealeaf a introduit la base de données Système (`TL_SYSTEM`).

- Voir le chapitre sur les bases de données CX dans le document *IBM Tealeaf Databases Guide*.

Gestionnaire de bases de données Tealeaf

Dans l'édition 7.1, le gestionnaire de bases de données Tealeaf a été introduit. TDM représente un utilitaire simple d'utilisation pour l'installation, la mise à niveau et la conservation des bases de données pour IBM Tealeaf CX and IBM Tealeaf cxResults.

- IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis peut inclure des bases de données de prise en charge. Ces bases de données sont installées et maintenues séparément. Voir "Manuel d'administration de cxConnect for Data Analysis" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis*.

Les liens suivants pointent vers une documentation utile sur le gestionnaire de bases de données Tealeaf et son utilisation :

- Autorisations requises - Voir "Autorisations d'accès requises pour le gestionnaire de bases de données SQL Server" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*
- Migration des bases de données - Si votre processus de mise à niveau comprend la migration des bases de données vers un nouveau serveur, voir "Migration des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.
- Mise à niveau des bases de données - Pour connaître les étapes spécifiques à la création et à la mise à niveau des bases de données, mais aussi savoir comment générer des scripts de droits d'accès, voir "Utilisation du gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Pour obtenir des informations de référence sur le gestionnaire de bases de données Tealeaf, voir "Référence au gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Préparation du serveur de rapports

Avant de commencer, copiez les définitions d'événements sur le serveur de rapports et vérifiez les droits d'accès utilisateur. Voir "Mise à niveau de l'édition 8.x pour le serveur de rapports" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Préparation du serveur de base de données

Remarque : Avant de commencer, exécutez ou vérifiez que vous disposez d'une sauvegarde valide et à jour des bases de données Tealeaf actuelles.

Avant de mettre à niveau les bases de données, vérifiez ce qui suit :

- Si vous effectuez une mise à niveau sur un serveur distant, vous devez créer les chemins de groupes de fichiers sur le serveur SQL Server distant avant la mise à niveau. Voir "Utilisation du gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.
- Si vous n'êtes pas connecté en tant qu'utilisateur disposant de droits d'administrateur sur la base de données, sélectionnez les options ou saisies suivantes dans la case Authentification :
  - Authentification manuelle
  - Nom d'utilisateur : `<identifiant_SQL_Server>`
  - Mot de passe : `<mot_de_passe>`

- L'utilisateur qui installe les bases de données doit disposer d'un accès à un compte utilisateur doté d'autorisations de création de bases de données sur le serveur SQL Server distant. Vous devez être connecté en tant qu'utilisateur certifié doté de droits d'accès administrateur ou disposer d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour une connexion SQL Server certifiée.

  Remarque : Pour mettre à niveau les bases de données, le compte utilisateur de base de données doit disposer des droits d'administrateur système.

Etapes de mise à niveau de la base de données

Désactivation de l'agent de session StatsLogger

La mise à niveau de la base de données peut être suspendue lors de l'étape de mise à niveau du système si un agent de session Stats Logger actif fonctionne dans le pipeline Windows sur le serveur de rapports et est en cours d'écriture dans la base de données SQL Server.

Avant de commencer, pensez à désactiver l'agent de session Stats Logger sur le serveur de rapports.

- Voir "Traitement des incidents - Bases de données Tealeaf" dans le *Guide de traitement des incidents d'IBM Tealeaf*.

Création des nouvelles bases de données

Création de bases de données cxReveal

Si vous disposer d'une nouvelle licence IBM Tealeaf cxReveal ou effectuez une mise à jour depuis une version de IBM Tealeaf cxReveal qui n'incluait pas la base de données IBM Tealeaf cxReveal, vous devez créer la base de données IBM Tealeaf cxReveal par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf.

- La base de données IBM Tealeaf cxReveal a été introduite dans l'édition 7.2.12.7296. Elle nécessite l'installation et la configuration séparées d'un pipeline Windows dédié.
- La base de données IBM Tealeaf cxReveal requiert un processus d'installation séparé. Voir "Installation cxReveal" dans le document *IBM Tealeaf cxReveal Administration Manual*.

Mise à niveau des bases de données

Par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf, les bases de données Tealeaf peuvent être mises à niveau toutes en même ou individuellement.

Remarque : Pour l'édition 8.x, les bases de données doivent être mises à niveau dans un ordre spécifique. Cet ordre est géré pour vous dans le mode Toutes les bases de données. Lorsque vous mettez à niveau les bases de données individuellement, vous devez terminer la mise à niveau dans un ordre spécifique. Voir «En mode Base de données unique», à la page 108.

Augmentation du paramètre Dépassement du délai d'attente de commande

Remarque : Si vous migrez un ensemble dimensionnable de données IBM Tealeaf CX or IBM Tealeaf cxResults du format d'édition 7.2.12.7296 vers le schéma actuel, augmentez le paramètre `Dépassement du délai d'attente de commande` dans le gestionnaire de bases de données Tealeaf.

Lorsque vous lancez pour la première fois le gestionnaire de bases de données, le paramètre `Dépassement du délai d'attente de commande` est défini sur une valeur par défaut de `600` secondes (10 minutes).

A des fins de migration de données, Tealeaf vous recommande d'augmenter cette valeur jusqu'à un minimum de `1800` secondes (30 minutes).

Une fois la migration des données est terminée et que vous avez quitté le gestionnaire de bases de données Tealeaf, cette valeur est réinitialisée sur la valeur par défaut.

Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

En mode Toutes les bases de données

Les étapes suivantes sont conformes aux exigences ci-dessus.

Remarque : Vous devez être sur le serveur de portail Tealeaf.

1. Exécutez le fichier suivant :
   `<répertoire_installation_Tealeaf>\Reporting\TeaLeafDatabaseManager.exe`
2. Entrez vos informations de connexion. Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.
3. Dans le menu, sélectionnez **Mode** > **Configuration de base de données** > **Toutes les bases de données**.
4. Depuis la liste déroulante Action, sélectionnez `Mise à niveau`.
5. Cliquez sur **OK**.

   Remarque : Une fois l'installation ou la mise à niveau en mode Toutes les bases de données commencée, annuler cette dernière interrompt le processus une fois l'action demandée terminée sur la base de données en cours. Les actions sur les bases de données actuelles et toutes les bases de données précédentes sont conservées, et toutes les bases de données restantes demeurent inchangées. Vous souhaiterez peut-être revenir au statut de la dernière sauvegarde ou opérer des ajustements avant de terminer l'action.
6. Une fois l'opération terminée, consultez la fenêtre de sortie.
   - Assurez-vous de vérifier la fenêtre Instructions ayant échoué pour vérifier que l'exécution de toutes les instructions a abouti. Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

     Remarque : Lorsqu'une mise à niveau est terminée, le gestionnaire de base de données Tealeaf tente de lancer les services SQL Server sur la machine hôte, si jamais ils 'arrêtent à un moment donné. Si le gestionnaire de bases de données n'arrive pas à les lancer sur une machine distante, un message d'erreur peut être généré. Si les services sont opérationnels, alors ce message est sans incidence ; il n'est pas nécessaire de redémarrer SQL Server lors de la mise à niveau.

En mode Base de données unique

Les étapes suivantes décrivent comment mettre à niveau manuellement vos bases de données Tealeaf, lesquelles doivent être mises à niveau dans l'ordre indiqué.

- La base de données Système doit être mise à niveau en premier.
- La base de données Rapports doit être mise à niveau en deuxième.

Remarque : Si vous installez ou mettez à niveau la base de données Système, vous devez installer ou réinstaller les définitions d'événements par l'intermédiaire du gestionnaire de base de données Tealeaf ultérieurement dans le processus d'installation. Voir "Installation des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

- Les autres bases de données peuvent ensuite être créées ou mises à jour dans n'importe quel ordre.

Les étapes suivantes sont conformes aux exigences ci-dessus.

Remarque : Vous devez être sur le serveur de portail Tealeaf.

1. Exécutez le fichier suivant : `<répertoire_installation_Tealeaf>\Reporting\TeaLeafDatabaseManager.exe`
2. Entrez vos informations de connexion. Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.
3. Mettez à niveau la base de données Système :

   Remarque : La base de données Système doit toujours être créée en premier.

   a. Dans le menu, sélectionnez **Mode** > **Configuration de base de données** > **Base de données unique**.
   b. A partir de la liste déroulante Base de données, sélectionnez `Système`.
   c. Depuis la liste déroulante Action, sélectionnez `Mise à niveau`.
   d. Cliquez sur **OK**.
   e. Une fois l'opération terminée, consultez la fenêtre de sortie.
      - Assurez-vous de vérifier la fenêtre Instructions ayant échoué pour vérifier que l'exécution de toutes les instructions a abouti. Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

        Remarque : Si vous installez ou mettez à niveau la base de données Système, vous devez installer ou réinstaller les définitions d'événements par l'intermédiaire du gestionnaire de base de données Tealeaf ultérieurement dans le processus d'installation. Voir "Installation des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.
   f. Fermez la fenêtre de sortie.
4. Mettez à niveau la base de données Rapports :
   a. Dans le menu, sélectionnez **Mode** > **Configuration de base de données** > **Base de données unique**.
   b. A partir de la liste déroulante Base de données, sélectionnez `Rapports`.
   c. Depuis la liste déroulante Action, sélectionnez `Mise à niveau`.
   d. Cliquez sur **OK**.
   e. Une fois l'opération terminée, consultez la fenêtre de sortie.
      - Assurez-vous de vérifier la fenêtre Instructions ayant échoué pour vérifier que l'exécution de toutes les instructions a abouti. Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.
   f. Fermez la fenêtre de sortie.
5. Mettez à niveau la base de données RS Extractor :
   a. Dans le menu, sélectionnez **Mode** > **Configuration de base de données** > **Base de données unique**.

b. A partir de la liste déroulante Base de données, sélectionnez `RS Extractor`.
c. Depuis la liste déroulante Action, sélectionnez `Mise à niveau`.
d. Cliquez sur **OK**.
e. Une fois l'opération terminée, consultez la fenêtre de sortie.
   - Assurez-vous de vérifier la fenêtre Instructions ayant échoué pour vérifier que l'exécution de toutes les instructions a abouti. Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.
f. Fermez la fenêtre de sortie.

6. Mettez à niveau la base de données Statistiques :
   a. Dans le menu, sélectionnez **Mode** > **Configuration de base de données** > **Base de données unique**.
   b. A partir de la liste déroulante Base de données, sélectionnez `Statistiques`.
   c. Depuis la liste déroulante Action, sélectionnez `Mise à niveau`.
   d. Cliquez sur **OK**.
   e. Une fois l'opération terminée, consultez la fenêtre de sortie.
      - Assurez-vous de vérifier la fenêtre Instructions ayant échoué pour vérifier que l'exécution de toutes les instructions a abouti. Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.
   f. Fermez la fenêtre de sortie.
7. Mettez à niveau la base de données IBM Tealeaf cxReveal :

   Remarque : La base de données IBM Tealeaf cxReveal nécessite une configuration spéciale. Voir «Création de bases de données cxReveal», à la page 107.
   a. Dans le menu, sélectionnez **Mode** > **Configuration de base de données** > **Base de données unique**.
   b. A partir de la liste déroulante Base de données, sélectionnez `Recherche`.
   c. Depuis la liste déroulante Action, sélectionnez `Mise à niveau`.
   d. Cliquez sur **OK**.
   e. Fermez la fenêtre de sortie.
8. En mode Base de données unique, une fois la mise à niveau terminée, vous devez installer les définitions d'événements. Voir «Installation des définitions d'événements».

Etapes ultérieures à la mise à niveau

Installation des définitions d'événements

Une fois la mise à niveau des bases de données terminée, vous devez installer les définitions d'événements pour l'édition 8.

- Voir "Installation des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

Migration des données

Dans le cadre de la mise à niveau vers les éditions 8.1 ou ultérieures, vous pouvez éventuellement choisir de migrer vos données de bases de données Recherche IBM Tealeaf CX, IBM Tealeaf cxReveal et cxVisitor vers le schéma en cours.

Terminez les étapes de migration dans l'ordre suivant.

Remarque : Avant de commencer, vérifiez que vous disposez d'assez d'espace temporaire sur la machine SQL Server pour terminer les opérations. Voir «Espace temporaire requis», à la page 104.

Migration des données de rapports :
Cette étape migré votre base de données de rapports IBM Tealeaf CX (`TL_REPORTS`) vers le schéma de l'édition 8.x.

Remarque : En fonction de la taille de votre base de données, cette étape peut prendre plusieurs heures. Tealeaf recommande de planifier cette étape pendant les heures creuses.

Pour plus d'informations, voir "Référence au gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

1. Connectez-vous au serveur de rapports en tant qu'administrateur.
2. Naviguez jusqu'au répertoire suivant :
   `<répertoire_installation_Tealeaf>\Reporting`
3. Lancez `TealeafDatabaseManager.exe`.
4. Entrez les informations de connexion.
5. Dans le menu, sélectionnez **Mode** > **Gestion des bases de données** > **Migrer les données de rapport**.
6. Cochez la case Migrer les données de rapport.
7. Si vous manquez d'espace disque, vous pouvez choisir de retirer les données pendant le processus de migration en cochant la case Supprimer pendant la migration.

   Remarque : Avant de sélectionner cette option, vérifiez que vous avez terminé une sauvegarde valide de vos bases de données en édition 7.2 IBM Tealeaf CX. Dans le cas contraire, toute erreur qui se produit lors de la migration des données ne peut pas faire l'objet d'une récupération de données.
8. Vous pouvez éventuellement choisir de migrer les données de dimension des événements énumérés. Lorsque cette option est sélectionnée, les listes de valeurs provenant des événements énumérés de l'édition 7.2 sont converties en dimensions à utiliser dans les éditions 8.1 et ultérieures.
9. Cliquez sur **OK**.
10. Les données de base de données sont migrées vers le nouveau schéma.

Migration des données de recherche :
Cette étape migré votre base de données de rapports IBM Tealeaf cxReveal (`TL_SEARCH`) vers le schéma de l'édition 8.x.

- Cette étape ne migre que les formats de tables du jour en cours vers le nouveau format. La migration des données d'historique des jours précédents est effectuée par l'agent de session Attribute Indexing au premier démarrage du pipeline de capture IBM Tealeaf cxReveal. Voir "Agent de session Attribute Indexing" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

  Remarque : Cette option n'est nécessaire que si vous avez acquis une licence IBM Tealeaf cxReveal et une licence installée de la base de données Recherche de IBM Tealeaf cxReveal. Cette base de données est disponible dans les éditions 7.2.12.7296 ou ultérieures.

Pour plus d'informations, voir "Référence au gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

1. Connectez-vous au serveur de rapports en tant qu'administrateur.
2. Naviguez jusqu'au répertoire suivant :

   `<répertoire_installation_Tealeaf>\Reporting`
3. Lancez `TealeafDatabaseManager.exe`.
4. Entrez les informations de connexion.
5. Dans le menu, sélectionnez **Mode** > **Gestion des bases de données** > **Migrer les données de recherche**.
6. Pour migrer les données de recherche, cliquez sur **OK**.
7. Les données de base de données sont migrées vers le nouveau schéma.

Migration des données Visiteur :
Cette étape migre vos bases de données Visiteur IBM Tealeaf cxResults (`TL_VISREPORT` et `TL_VISSTAGE`) vers le schéma de l'édition 8.x.

Remarque : Les données dimensionnelles de référence ne sont pas migrées. L'utilisation des dimensions dans IBM Tealeaf cxResults n'est pas pris en charge dans l'édition 8.7.

Remarque : Cette option n'est nécessaire que si vous avez acquis une licence IBM Tealeaf cxResults. Cette base de données est disponible dans les éditions 7.0 ou ultérieures.

Remarque : En fonction de la taille de votre base de données, cette étape peut prendre plusieurs heures. Tealeaf recommande de planifier cette étape pendant les heures creuses.

Pour plus d'informations, voir "Référence au gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.
1. Connectez-vous au serveur de rapports en tant qu'administrateur.
2. Naviguez jusqu'au répertoire suivant :

   `<répertoire_installation_Tealeaf>\Reporting`
3. Lancez `TealeafDatabaseManager.exe`.
4. Entrez les informations de connexion.
5. Dans le menu, sélectionnez **Mode** > **Gestion des bases de données** > **Migrer les données Visiteur**.
6. Pour migrer les données Visiteur, cliquez sur **OK**.
7. Les données de base de données sont migrées vers le nouveau schéma.

Autres scénarios de bases de données courants

En fonction de l'emplacement de l'installation SQL Server et des autorisations d'accès de compte disponibles, votre chemin de mise à niveau peut varier d'un scénario à l'autre. Pour plus d'informations sur les autres scénarios, voir "Installation des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Traitement des incidents

La mise à niveau d'une base de données provenant d'une édition antérieure à 7.2 échoue avec un conflit de classement

Lors que vous effectuez la mise à niveau d'une base de données Tealeaf installée à l'origine dans une édition antérieure à 7.2, vous pouvez rencontrer une erreur similaire à la suivante :

```
Cannot resolve the collation conflict between "SQL_Latin1_General_CP1_CI_AS"
and "Latin1_General_CI_AS" in the equal to operation.
At statement: CREATE VIEW [dbo].[V_PERFORMANCE_COUNTERS] AS
SELECT
dmv_cntr.[object_name] AS [OBJECT_NAME],
dmv_cntr.counter_name AS COUNTER_NAME,
dmv_cntr.instance_name AS INSTANCE_NAME,
dmv_cntr.cntr_type AS CNTR_TYPE,
CASE dmv_cntr.cntr_type
...
```

Le problème est dû à un paramètre de classement codé en dur dans une version antérieure. Ce paramètre peut entrer en conflit avec le classement par défaut du serveur SQL Server que vous mettez à niveau.

Remarque : Ce problème peut persister même après la mise à niveau depuis l'édition 7.2.

Le correctif consiste à retirer une seule instruction du fichier XML utilisé pour créer la vue `V_PERFORMANCE_COUNTERS` avant de mettre à niveau la base de données individuellement.

1. Identifiez l'ID d'instruction qui a échoué dans le journal du gestionnaire de base de données.
2. Sur le serveur de génération de rapports, ouvrez le répertoire suivant. Le serveur de génération de rapports est en général co-hébergé avec le serveur de portail :

   `<répertoire_installation_Tealeaf>\Reporting\DatabaseSchema\`
3. En fonction de la base de données que vous essayez de mettre à niveau, ouvrez le fichier XML correspondant :

   Nom de la base de données
   Nom du fichier

   TL_SYSTEM
   SystemDb.xml

   TL_REPORTS
   ReportsDb.xml

   TL_STATISTICS
   StatisticsDb.xml

   TL_SEARCH
   SearchDb.xml

   TL_VISREPORT
   VisitorReportDb.xml

   TL_VISSTAGE
   VisitorStageDb.xml

4. Recherchez le bloc XML `<statement>` associé à l'ID qui a échoué. Il doit contenir une instruction similaire à la suivante :

```
CREATE VIEW [dbo].[V_PERFORMANCE_COUNTERS]
```

5. Retirez tout le contenu entre les deux balises `<statement>` qui contiennent elles-mêmes les balises string et statement. Par exemple :

```
<statement id="252">CREATE VIEW [dbo].[V_PERFORMANCE_COUNTERS]
...
</statement>
```

6. Sauvegardez le fichier.
7. Répétez les étapes pour toutes les autres bases de données que vous essayez de mettre à niveau.
8. Exécutez le gestionnaire de bases de données Tealeaf pour mettre à niveau la ou les bases de données individuellement.
   - Voir "Utilisation du gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Dépassement du délai d'attente de la base de données lors de la mise à niveau de la table `rs_activity_log`

Lors de la mise à niveau de la table `rs_activity_log` dans la base de données `TL_SYSTEM`, vous recevrez peut-être une message d'erreur de dépassement de délai d'attente similaire à celui-ci :

```
4/8/2010 9:04:40 AM    TL_SYSTEM     ERROR    There was an error executing
   the command list.
Timeout expired.  The timeout period elapsed prior to completion of
   the operation or the server is not responding.
At statement: --Move all the 'DocumentsFound' attribute values into the
   new REPORT_VALUE column to make them reportable/chartable in the Portal
```

Cette table de base de données contient les journaux d'activité utilisateur provenant du portail. Dans les versions antérieures à l'édition 7.2, il y avait un problème connu qui faisait que la table de base de données n'était pas correctement triée. De ce fait, la taille de la table peut augmenter. En fonction de la taille définie pour le paramètre de délai d'attente SQL Server, le dépassement du délai d'attente peut se produire lors de la mise à niveau de cette table.

Vous souhaiterez peut-être consulter la table `rs_activity_log` pour identifier si les données doivent être conservées ou pas.

Pour remédier à ce problème :

1. Sauvegardez le contenu de la table `rs_activity_log`, si vous souhaitez le conserver à des fins d'audit.
2. Vous pouvez procédez de l'une des manières suivantes :
   a. Augmentez le paramètre de dépassement du délai d'attente SQL Server pour les bases de données Tealeaf. Voir «Augmentation du délai d'attente SQL Server».
   b. Effacez la base de données `rs_activity_log`. Voir «Effacement de la table `rs_activity_log`», à la page 115.

Augmentation du délai d'attente SQL Server

Procédez comme suit pour augmenter la valeur du paramètre de dépassement du délai d'attente SQL Server utilisé par Tealeaf et terminer la mise à niveau.

1. Connectez-vous au portail Tealeaf en tant qu'administrateur.
2. Dans le menu **Portail**, sélectionnez **Tealeaf** > **TMS**.

3. Tealeaf Management System s'affiche. Voir "Tealeaf Management System" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.
4. Dans la vue Serveur, cliquez sur le noeud **Tealeaf**.
5. Sélectionnez **Informations de configuration partagées**.
6. Dans le panneau Actions de configuration, cliquez sur **Afficher/Modifier**.
7. La boîte de dialogue Configuration du rapport Tealeaf s'affiche. Cliquez sur l'onglet **Base de données**.
8. Cliquez sur `Dépassement du délai d'attente`.
   - Par défaut, cette valeur est définie sur `600` (secondes), ce qui représente 10 minutes.
9. Entrez une valeur plus élevée et cliquez sur **Appliquer**.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Dans la boîte de dialogue Mettre à jour les serveurs, sélectionnez **Ajouter des tâches et envoyer**.
12. Une fois le travail exécuté, tous les serveurs Tealeaf de votre environnement sont mis à jour avec le nouveau paramètre de dépassement du délai d'attente de connexion à la base de données.
    - Voir "Onglet Travaux de TMS" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.
    - Pour plus d'informations sur le dépassement du délai d'attente de connexion à la base de données, voir "Informations de connexion partagées" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.
13. Mettez à niveau la base de données `TL_SYSTEM` en mode Base de données individuelle par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf. Voir "Utilisation du gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Effacement de la table `rs_activity_log`

Pour effacer le contenu de la table `rs_activity_log` et terminer la mise à niveau, terminez les étapes suivantes :

1. Connectez-vous à SQL Management Studio.
2. Pour effacer la table, exécutez le code SQL suivant SQL :

   Remarque : Cette instruction retire le contenu de la table `rs_activity_log`. Vérifiez que vous disposez d'une sauvegarde.

   ```
   use tl_system;
   TRUNCATE TABLE RS_ACTIVITY_LOG;
   ```
3. Mettez à niveau la base de données `TL_SYSTEM` en mode Base de données individuelle par l'intermédiaire du gestionnaire de bases de données Tealeaf. Voir "Utilisation du gestionnaire de bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Utilitaire TLEventManager

Remarque : Les événements Tealeaf sont installés dans le cadre du déploiement initial ou de la mise à niveau de votre système Tealeaf. Lors des opérations normales, vous ne devez jamais avoir besoin d'utiliser cet utilitaire. Il est fourni pour utilisation lors de la résolution de problèmes avec Tealeaf http://support.tealeaf.com.

`TLEventManager.exe` est un utilitaire externe qui peut être utilisé pour installer ou mettre à jour les définitions d'événements en cours d'utilisation par votre système Tealeaf sur tous les canisters Tealeaf actifs.

- Cet utilitaire est disponible pour les clients dans les éditions 8.3.1.8372 et ultérieures.

Prérequis

- L'application de portail doit être informée de la présence de chaque canister dans l'environnement. Vérifiez qu'il y a une référence à chaque canister dans la page Gestion du portail.
  - Voir "Gestion des serveurs Tealeaf" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.
- Si vous ne chargez que les événements Tealeaf par défaut, aucun fichier supplémentaire n'est requis.
- Si vous chargez ou importez un fichier XML d'événement, un fichier TLE ou convertissez des fichiers CSV 7.2, ces fichiers doivent être placés dans le répertoire `TeaLeaf\System` sur la même machine que `TLEventManager.exe`

Sauvegarde

Avant d'apporter des modifications à un système Tealeaf qui contient déjà des définitions d'événements, effectuez une sauvegarde des définitions existantes. Par l'intermédiaire du gestionnaire d'événements Tealeaf, vous pouvez exporter une version des définitions d'événements qui peuvent être réimportés selon vos besoins.

- Voir "Onglets Importer-Exporter de TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Application d'un correctif en cas de mise à niveau vers l'édition 8.4.0.8436

Remarque : Si vous effectuez la mise à niveau vers l'édition 8.4.0.8436, vous devez appliquer un correctif à l'utilitaire `TLEventManager` avant de mettre à niveau les bases de données. Ce correctif est disponible à partir de Tealeaf http://support.tealeaf.com.

- Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Emplacement

L'utilitaire en ligne de commande est disponible à cet emplacement :

```
<répertoire_installation_Tealeaf>\Reporting\TLEventManager.exe
```

Utilisation

- Pour les clients, l'utilisation principale de cet utilitaire consiste à appliquer des correctifs aux définitions d'événements Tealeaf installées sur votre système.
- Pour les ingénieurs d'implémentation, cet utilitaire peut être utilisé pour une migration unique entre systèmes des définitions d'événements des éditions 7.2 ou 8.X. Le cas d'utilisation le plus courant se présente quand le client souhaite disposer d'un tout nouveau système Tealeaf sans données préexistantes, hormis leurs définitions d'événements.

Chargement des définitions d'événements par défaut

Si votre installation de base de données n'a pas exécuté `TLEventManager` ou que vous devez recharger les définitions d'événements par défaut du système, procédez comme suit.

1. Connectez-vous au serveur de rapports en tant qu'administrateur.
2. Naviguez jusqu'au répertoire suivant :

   ```
   <répertoire_installation_Tealeaf>\Reporting
   ```

3. Exécutez la commande suivantes en ligne de commande :

   ```
   TLEventManager.exe -bootstrap
   ```

4. Si le chargement des événements aboutit, le message suivant s'affiche :

   ```
   Event Manager Utility completed with return code: 0 (OK)
   ```

Codes retour

Vous pouvez vérifier ci-dessous les codes retour possibles et leur signification.

Remarque : Si recevez un code retour différent de zéro lorsque vous chargez des définitions d'événements en ligne de commande après une nouvelle installation, récupérez le fichier journal de l'utilitaire dans le répertoire `Logs` et prenez contact avec le http://support.tealeaf.com Tealeaf.

Code de retour	Description
0	Aucune erreur
1	Arguments de commandes non valides
2	Impossible de se connecter au dispositif de données
3	Le service de données a démarré avec des erreurs
4	Fichier de licence non valide
5	Impossible de charger les ressources d'événements internes
6	Impossible de charger des définitions d'événements depuis le service de données
7	Erreur lors de la sauvegarde des événements
8	Erreur lors de la sauvegarde des rapports
9	Espace nom non valide
10	Impossible de se connecter au serveur de recherche
11	Erreur lors de la sauvegarde des définitions d'événements héritées
12	Un groupe de dimensions requis a été trouvé
13	Erreur lors du chargement des fichiers CSV des événements de l'édition 7.2
14	Erreur lors de l'importation/la conversion des événements
15	Erreur lors de la conversion des graphiques personnalisés
16	Erreur lors de la conversion des tableaux de bord
17	Erreur lors de la conversion des fiches de score
18	Erreur lors de la conversion des planifications
19	Erreur lors de la sauvegarde des valeurs de dimension héritées

20 Erreur lors du chargement de la liste des événements supprimées à partir du service de données

21 Erreur lors de la génération du code XML d'événement

Mise à niveau

Lors d'une mise à niveau, l'utilitaire est automatiquement appelé par le gestionnaire de bases de données Tealeaf.

Remarque : Exécuter l'utilitaire `TLEventManager.exe` sur le même ensemble de définitions pour la même version du logiciel ne pose pas de problème.

Installation et mise à niveau de la base de données

Si vous avez installé ou une plusieurs des bases de données Tealeaf, réexécutez l'utilitaire par précaution.

Chargement/Importation d'événements par l'intermédiaire de TLEventManager

Vous pouvez utiliser TLEventManager pour importer et exporter des événements Tealeaf au format XML et TLE. Des exemples de scénarios d'exécution sont listés ci-dessous :

Remarque : En fonction du nombre d'événements importés et des dépendances de ces événements, l'importation peut s'avérer un processus chronophage.

Charger les événements Tealeaf par défaut

```
TLEventManager.exe -bootstrap
```

Importer des définitions d'événements au format XML d'événement 8.X

```
TLEventManager.exe -importxml events.xml
```

Importer des définitions d'événements au format TLE d'événement 8.X

```
TLEventManager.exe -importtle events.tle
```

`events.xml` et `events.tle` ci-dessus peuvent être remplacés par des noms de fichiers de votre choix.

Remarque : Les noms de fichiers ne peuvent pas contenir d'espaces. Les fichiers XML et TLE doivent exister dans le répertoire `TeaLeaf\System` sur la machine locale où TLEventManager est en cours d'exécution.

Conversion et importation d'événements depuis des fichiers CSV 7.2 provenant de TeaLeaf ou du système

```
TLEventManager.exe -convert
```

Remarque : Les ID d'événements sont correctement conservés seulement si `TLEventManager.exe` n'a jamais été exécuté auparavant dans cette installation de base de données. Si cet utilitaire a été précédemment exécuté, les fichiers CSV 7.2 sont convertis et importés, mais les ID ne sont pas conservés.

Limitations

- Les icônes d'événement ne sont pas importés actuellement

- Les ID d'événements 7.2 ne sont conservés que si le commutateur de commande `-convert` est défini lors de la première exécution, ce qui est en général géré automatiquement par le processus de mise à niveau normal.

Importation des événements énumérés

Pour prendre en charge la conversion des événements énumérés de l'édition 7.2 vers les normes de l'édition 8.x, TLEventManager fournit le commutateur de commande `-fullenumconvert` pour gérer la conversion et associer l'événement converti aux dimensions de référence dans le système mis à niveau.

Exemple :

```
TLEventManager.exe -convert -fullenumconvert
```

Si l'indicateur n'est pas défini :

- Créer une dimension correspondant à la combinaison Enum List + Category
- Créez un groupe de rapports avec la dimension récemment créée
- Ajoutez le nouveau groupe de rapports à l'événement converti

Si l'indicateur est fourni, la conversion comprend des données de référence supplémentaires pour clarifier les vues provenant de l'édition 7.2 :

- Créer une dimension correspondant à la combinaison Enum List + Category
- Créez un groupe de rapports avec les nouveaux éléments Dimension, Hôte, Application et Serveur
- Créez un groupe de rapports avec les nouveaux éléments Dimension, URL et Serveur
- Ajoutez le nouveau groupe de rapports à l'événement converti

Exécution

Lors de l'exécution, `TLEventManager.exe` lance le service de données Tealeaf, qui se connecte à un ensemble de systèmes Tealeaf. Toutefois, l'utilitaire n'a besoin que des données du service de données pour insérer les définitions d'événements dans la base de données. D'autres composants Tealeaf n'ont pas besoin d'être disponibles lors de l'exécution de l'utilitaire.

Ordre d'exécution des événements

TLEventManager possède un ordre fixe d'exécution des étapes. L'exécution ou non des étapes dépend des arguments de ligne de commande :

- Evénements d'amorçage
- Evénements convertis
- Evénements XML
- Evénements TLE

Les événements XML ou TLE peuvent remplacer les événements d'amorçage et convertis. Chaque type d'événement suivant peut potentiellement remplacer le précédent dans la même opération.

Arguments

Les arguments suivants sont disponibles en ligne de commande.

Argument
    Description

-ss Hôte Search Server

-ssport
Port Search Server

-ds Hôte Data Service

-dsport
Port Data Service

-bootstrap
Charger uniquement les objets de base

-convert
Convertir les événements hérités

-fullenumconvert
Convertir les listes d'énumérations avec prise en charge des valeurs de référence. Voir «Importation des événements énumérés», à la page 119.

-importtle <tle>
Importer l'événement TLE depuis `TeaLeaf\System`

-importxml <xml>
Importer l'événement XML depuis `TeaLeaf\System`

-outfile <fichier>
Ecrit le statut d'exit du programme vers le fichier

-dimgroups <groupe1,groupe2>
Groupes de dimensions pour la conversion

Emplacement du fichier journal

`TLEventManager.exe` génère un conserve un fichier journal robuste à l'emplacement suivant :

```
<répertoire_installation_Tealeaf>\Logs\TLEventManager_YYYYMMDD.log
```

où :

- `YYYYMMDD` représente l'horodatage du fichier journal. Les fichiers journaux sont enregistrés toutes les nuits à minuit.

Remarque : Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation du gestionnaire d'événements Tealeaf, récupérez le fichier journal associé à la date en question avant de contacter Tealeaf http://support.tealeaf.com.

Rapport de conversion

Pour plus d'informations sur le rapport de conversion, voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Messages du journal du service de données

Si le système Tealeaf est hors ligne, des erreurs peuvent être générées dans le journal du service de données Tealeaf, qui indiquent que le service n'a pas pu se connecter à d'autres composants Tealeaf. Par exemple, le message d'erreur suivant indique que le service de données n'a pas pu se connecter au serveur de recherche.

```
2010-03-24T16:53:58    SsConnector.PrimeServer     ERROR
TEALEAF.EXAMPLE.COM:19000 Server.Initialize returned null.
Error: Initialize error for TEALEAF:19000 - Cannot connect to
a search server! (Web Exception), AttemptCount=0 : Unable to
connect to the remote server
```

Chapitre 12. Nettoyage après mise à niveau

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Une fois la mise à niveau terminée, vous devez terminer les tâches suivantes, si ce n'est pas déjà fait.

Mise à jour des paramètres du pool d'applications Tealeaf

Procédez comme suit pour mettre à jour les paramètre du pool d'applications Tealeaf dans Microsoft Internet Information Services (IIS).

1. A partir du serveur qui exécute le portail Tealeaf, connectez-vous au serveur Windows.
2. Ouvrez IIS Manager. Pour plus d'informations sur comment ouvrir IIS Manager, voir la documentation de votre serveur Windows.
3. Localisez le noeud du serveur de portail Tealeaf, puis cliquez sur **Pools d'applications**.
4. Modifiez le paramètre *.NET Framework Version* en `4.0`.
5. Redémarrez le service IIS avant de vous connecter au portail Tealeaf.

Vérification des sorties de la page Préparation

Si vous avez imprimé et annoté les pages Préparation à Mise à niveau, vous souhaiterez peut-être vérifier la sortie pour identifier les éléments susceptibles de nécessiter un suivi après mise à niveau. Certains de ces éléments peuvent être reflétés dans les tâches suivantes de cette section.

- Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Terminer les tâches ultérieures à la mise à niveau de l'édition 7.2

Avant de mettre à niveau vers l'édition 8.x, vous deviez terminer une mise à niveau vers l'édition 7.2.12.7296 ou ultérieure. Une partie de ce processus de mise à niveau comprend l'achèvement d'un ensemble de tâches ultérieures à la mise à niveau.

Si ces tâches n'ont pas été terminées lors de l'édition 7.2, vérifiez et terminez-les maintenant.

Remarque : Dans certains cas, ces tâches peuvent ne plus s'appliquer à l'édition 8.x.

Application de correctifs

De temps en temps, il se peut que Tealeaf publie des correctifs aux générations officielles afin de régler des problèmes spécifiques. Avant de vérifier votre installation, voyez s'il existe des correctifs pour la génération vers laquelle vous avez effectué la mise à niveau. Pour plus d'informations sur le téléchargement d'IBM Tealeaf , reportez-vous à IBM Passport Advantage Online.

Vérification du rapport de conversion

Voir «Rapport de conversion d'événement», à la page 150.

Vérification des journaux

Vérifiez les journaux suivants pour voir s'ils contiennent des messages d'erreur.

Journal TLEventManager

Les erreurs relatives à la conversion des événements et à l'installation de nouvelles définitions d'événements sont stockées à l'emplacement suivant :

`<Répertoire_installation_Tealeaf>\Logs\TLEventManager-yyyyMMdd.log`

Journal TealeafDatabaseManager

Ce journal contient les messages relatifs à la mise à niveau de la base de données et aux processus de migration de données. Il est stocké à l'emplacement suivant :

`<Répertoire_installation_Tealeaf>\Logs\TeaLeafDatabaseManagerYYYYMMDD_*.log`

Observateur d'événements

Vérifiez si l'observateur d'événements Windows contient des erreurs d'applications.

1. Ouvrez l'observateur d'événement par l'intermédiaire du menu **Démarrer**de Windows.
2. Cliquez sur le noeud **Application**.
3. Triez les résultats d'après la colonne Source.
4. Vérifiez la saisie pour l'entrée `Tealeaf`.
5. Vérifiez les messages d'erreur et d'avertissement.

Paramétrage du modèle de récupération sur Simple

Tealeaf recommande de paramétrer le modèle de récupération de toutes les bases de données Tealeaf sur `Simple`.

Migration d'autres données de base de données

Si vous avez effectué la migration de données en ligne avec le processus de mise à niveau, dans ce cas, les données des bases de données Recherche et Visiteur IBM Tealeaf cxReveal ne sont pas migrées.

Remarque : Une fois la mise à niveau terminée, vous devez migrer manuellement les données depuis les bases de données Recherche et Visiteur IBM Tealeaf cxReveal du format 7.2.12.7296 au format actuel, si vous souhaitez migrer d'anciennes données provenant de ces bases de données. Ces étapes peuvent être gérées par l'intermédiaire du gestionnaire de base de données Tealeaf une fois la mise à niveau terminée. Pour plus d'informations, voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Réapplication de configurations personnalisées de portail

Les fichiers suivants vous permettent de préciser les configurations spécifiques à votre instance de l'application Web de portail. Lors du processus de mise à niveau, ces fichiers sont automatiquement sauvegardé dans le même répertoire que celui où ils se trouvent :

```
<Répertoire_installation_Tealeaf>\Portal\WebApp\custom_content.htm
<Répertoire_installation_Tealeaf>\Portal\WebApp\Web.Config
<Répertoire_installation_Tealeaf>\Portal\WebService\Web.Config
```

Une fois la mise à niveau terminée, vérifiez ces fichiers et appliquez les modifications apportées spécifiquement à votre solution Tealeaf solution pré-mise à niveau aux fichiers par défaut installés lors du processus de mise à niveau.

serveur de relecture

Désactivation de la détection des services

Pour que le présentateur de rendu WebKit/Chrome fonctionne correctement, le service de détection des services interactifs sur le serveur qui héberge le serveur de relecture doit être désactivé. Voir "Liste de vérification de pré-installation CX" dabs le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.

Le serveur de réexécution doit s'exécuter sur un système local

Dans les éditions 8.6 et ultérieures, le serveur de réexécution doit être exécuté en tant qu'utilisateur du système local. Avant de commencer à réexécuter des sessions par l'intermédiaire de BBR, procédez comme suit pour chaque serveur de réexécution.

Remarque : Ces étapes doivent être appliquées à chaque serveur de réexécution de votre environnement.

1. Connectez-vous au serveur qui géberge le serveur de réexécution.
2. A partir du menu **Démarrer**, ouvrez le panneau de commandes Services.
3. A partir de la liste des services, sélectionnez **Serveur de réexécution Tealeaf**.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le service et sélectionnez **Propriétés**.
5. Cliquez sur l'onglet **Connexion**.
6. Cliquez sur le bouton radio `Compte système local`.
7. Sélectionnez l'option `Autoriser le service à interagir avec le bureau`.
8. Cliquez sur **OK**.
9. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le service et sélectionnez **Redémarrer**.
10. Répétez ces étapes pour tous les autres serveurs de réexécution de votre environnement Tealeaf.

Accès du serveur de réexécution vers le serveur d'origine

Remarque : Dans les éditions 8.0 et ultérieures, le serveur de réexécution Tealeaf Replay requiert l'accès au serveur qui héberge l'application Web pour une réexécution effective. Voir "Configuration du serveur de réexécution" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Mise à jour de la configuration de correspondance de données POST pour reconnaître les nouveaux types de contenus

Si vous avez effectué une mise à niveau vers les éditions 8.4 ou ultérieures et utilisez la bibliothèque DWR, vous devez mettre à jour le profil du serveur de réexécution et chaque profil de réexécution RTV pour reconnaître les demandes DWR et pour appliquer le plug-in de correspondance de données POST approprié afin de localiser la réponse correspondante.

- Voir "Configuration du serveur de réexécution" dan le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
- Les utilisateurs individuels de RTV doivent appliquer cette modification à leurs profils de réexécution locaux. Voir le chapitre sur la présentation de RealiTea Viewer dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Démarrage de tous les services Tealeaf

Remarque : Si vous comptez migrer les données Visiteur depuis l'édition 7.2.12.7296, vous devez effectuer la migration avant de redémarrer les services Tealeaf. Le service de planification vide la base de données de transfert, retirant toutes données non migrée. Voir "Mise à niveau des bases de données vers l'édition 8.x" dans le *Manuel de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Si ce n'est pas déjà fait, démarrez tous les services Tealeaf sur tous les serveurs mis à niveau.

Configuration des autorisations

Remarque : Si votre mise à niveau comprend l'un des produits Tealeaf récemment mis sous licence, l'accès automatique aux fonctions produit est accordé au groupe `ADMIN` si vous n'avez pas modifié les autorisation d'accès de votre groupe `ADMIN` depuis l'installation d'origine.

- Si vous avez modifié le groupe `ADMIN`,vous devez mettre à niveau manuellement les autorisations d'accès au menu pour ce groupe.
- Pour tous les autres utilisateurs et groupes, vous devez configurer les autorisations d'accès appropriées.
- Voir "Administration des utilisateurs CX" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxImpact*.

Sauvegarde de modèle d'événement

Avant de commencer à apporter des modifications à vos définitions d'événements, vous souhaiterez peut-être sauvegarder un modèle d'événement, utilisable pour restaurer les définitions d'événements à un état antérieur.

- Voir "Sauvegarde et restauration de modèle d'événement" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Vérification des opérations Tealeaf

Une fois tous les serveurs Tealeaf mis à niveau avec le logiciel approprié, vous pouvez utiliser les étapes suivantes pour vérifier les opérations Tealeaf de base par l'intermédiaire du portail Tealeaf.

1. Connectez-vous au portail en tant qu'utilisateur Tealeaf régulier.

Remarque : Lorsque vous vous connectez au portail, vous remarquerez peut-être qu'un message situé en haut de la fenêtre indique qu'il y a un retard dans le traitement des données de rapport. Lors de la période d'aboutissement de la mise à niveau, les accès ont été reçus et spoolés jusqu'à leur traitement. En parallèle, ce message disparaît. Voir "Messages d'état du portail" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.

- Vérifiez différentes pages du portail pour voir que les données sont correctement reçues et affichées.

2. Connectez-vous au portail en tant qu'administrateur.
   - Vérifiez que les données sont correctement reçues et affichés dans les sélections disponibles dans le menu Tealeaf.
   - Effectuez les même tests de portail que vous avez exécutés sur la solution avant la mise à niveau. Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.
3. Lancez IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, s'il est utilisé dans votre solution Tealeaf.
   - Vérifiez que vous pouvez voir, rechercher et réexécuter des sessions Tealeaf.

Vérification des sessions actives

Si le redémarrage de tous les services Tealeaf a abouti, vous pouvez vérifier la capture de session de données par l'intermédiaire du portail.

1. Dans le menu **Portail**, sélectionnez **Actif** > **Sessions**.
2. Vérifiez que nombre de sessions différent de zéro est affiché.
   - Voir "Surveillance des sessions actives" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
3. Si aucune session n'est affichée, vous pouvez vérifier l'état de vos pipelines Windows. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Tealeaf** > **TMS**.
4. Le Système de gestion Tealeaf (TMS) s'affiche. Voir "Système de gestion Tealeaf (TMS)" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.
5. Cliquez sur l'onglet **Statut du pipeline**.
6. Vous pouvez vérifier que le nombre d'accès différent de zéro est en cours de traitement par vos pipelines opérationnels.
   - Voir "Onglet de statuts de pipelines TMS" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.
7. Si aucun n'accès n'entre dans le pipeline, il se peut qu'il y ait un problème dans le IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.
   - PCA doit pouvoir effectuer des captures. Voir "Console Web PCA - Onglet Console" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.
   - Il se peut que PCA ne soit pas configuré pour fournir des accès au service de transport approprié. Voir "Console Web PCA - Onglet Livraison" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.

Vérification des événements

Vérifiez que les événements sont correctement affichés dans le portail.

1. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Actif** > **Evénements**.
2. Si aucun événement n'est affiché, cochez la case `Inclure des zéros`.
3. Vérifiez qu'il y a des événements actifs affichés. Le nombre d'événements n'est pas pertinent.
4. Si aucun événement n'est affiché, vous devrez peut-être réinstaller les définitions d'événements.

- Voir "Installation des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

Evénements dont la conversion échoue

Dans le rapport de conversion, certains événements sont libellés comme nécessitant une attention supplémentaire. Ces événements doivent être vérifiés et modifiés par l'intermédiaire du gestionnaire d'événements Tealeaf.

1. Connectez-vous au portail Tealeaf en tant qu'administrateur.
2. Sélectionnez **Configurer** > **Gestionnaire d'événements**. Le gestionnaire d'événements Tealeaf s'affiche.
   - Voir "Gestionnaire d'événements Tealeaf" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements IBM Tealeaf*.
3. Vous pouvez vérifier les événements qui nécessitent une attention particulière. Cliquez sur l'onglet **Evénements**.
4. Cliquez sur le libellé d'événement `Attention requise`. La liste des événements qui nécessitent une attention particulière s'affiche. Cette liste inclut des événements convertis avec un statut Echoué ou Attention requise.
5. Editez chaque objet pour le réparer.
   - Pour empêcher ces événements de se déclencher lorsqu'ils ne sont pas en fonction, le processus de mise à niveau peut désactiver l'événement et insérer la condition suivante :

     ```
     Session GUID == ""
     ```

     La condition d'événement n'évolue jamais sur la valeur `true`. Une fois corrigé le problème identifié dans le rapport de conversion de l'événement, vous devez retirer la condition de l'événement pour qu'il fonctionne correctement. D'autres événements qui nécessitent votre vérification peuvent ne pas contenir cette condition.
   - Pour plus d'informations, voir "Onglet Evénements de TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
6. Une fois chaque objet édité, cliquez sur **Enregistrer le brouillon**.
7. Une fois l'édition des événements terminée, cliquez sur **Enregistrer les modifications**. Vos modifications sont sauvegardées vers le serveur et immédiatement appliquées au flux de captures.
   - Voir "Gestionnaire d'événements Tealeaf" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Evénements contenant des expressions régulières incorrectement formées : Si l'une quelconque des définitions d'événements de l'édition 7.2 contient des expressions régulières, les expressions régulières ont été validées lors du processus de migration d'événements. Si la validation a échoué, alors les expressions régulières sont exclues par mise en commentaire et l'événement ne peut pas se déclencher dans l'environnement mis à niveau. Ces événements doivent être vérifiés.

Correction des événements de liste de valeurs

Dans l'édition 7.2, les événements peuvent être configurés pour faire référence à une liste de valeurs externe à des fins d'enregistrement. Ces listes de valeurs peuvent être alimentées à partir de plusieurs sources.

Dans l'édition 8.x, les événements de listes de valeurs sont convertis en un nouveau format, dans lequel les valeurs sont stockées dans une dimension associée à l'événement.

Lorsque ces événements sont convertis pour l'édition 8.x, les modifications suivantes sont effectuées :

- La liste de valeurs est convertie en une dimension, laquelle est automatiquement associée à l'événement. La liste de valeurs est alimentée dans la dimension.
- Une condition d'événement est ajoutée, équivalente à la condition d'origine de l'édition 7.2.

Si, pour l'événement de l'édition 8.2, la case à cocher **Activer une autre catégorie** n'est pas sélectionnée, une condition `Identificateur global unique de session vide` est ajoutée à l'événement converti. Cette condition empêche l'événement de se déclencher, puisque ce scénario ne peut pas directement être converti au format de l'édition 8.x.

Dans les éditions 7.2 et antérieures, la présence d'une valeur extraite de la liste de valeurs peut être utilisée comme condition au déclenchement de l'événement. Du fait que l'objet dans lequel les valeurs sont stockées se trouve dans un objet différent (une dimension) dans l'édition 8.x, cette dépendance ne peut pas être reproduite dans le système mis à niveau.

Pour corriger ces événements, vous pouvez procédez selon l'une des manières suivantes :

- Créez une condition d'événement pour tester la présence de chaque valeur dans la liste des dimensions. Connecter ces valeurs les unes aux autres à l'aide d'un opérateur logique OR.
- Si l'opérateur d'événement est numérique, vous pouvez créer un événement Bloc de construction de type=numeric pour enregistrer les valeurs dans la liste des dimensions. La valeur enregistrée de l'événement Bloc de construction peut être utilisée comme condition pour l'événement principal.

Correction des sources de dimension

Dans les éditions 7.2 et antérieures, les valeurs d'une dimension pouvaient être alimentées à partir de plusieurs sources.

Dans l'édition 8.x, une dimension ne peut être alimentée que par une seule source.

Lors de la conversion, une liste de valeurs à sources multiples provenant de l'édition 7.2 est convertie en dimensions individuelles multiples, chacune étant alimentée par une source de données unique et associée à l'événement nécessaire.

Si vous devez placer en pool toutes ces valeurs séparément dans une dimension unique, vous devez procédez comme suit.

- Pour chaque événement, enregistrez la valeur d'événement dans le même attribut de session.
- Utilisez l'attribut de session comme source des valeurs d'une nouvelle dimension.
- Associez cette nouvelle dimension, selon vos besoins, aux événements de votre environnement.

Prendre contact avec le service clients à propos des problèmes de conversion

Si vous recevez un message d'échec dans votre rapport de conversion indiquant que vous devez contacter le service clients Tealeaf, récupérez les fichiers suivants dans le répertoire d'installation Tealeaf pour les fournir au service clients.

Fichier Description

<répertoire_installation_Tealeaf>\Logs \TLEventManager_AAAAMMJJ.log
: Fichier journal de la date (AAAAMMJJ) d'exécution de la conversion

<répertoire_installation_Tealeaf>\Logs \TLEventManager-Report_AAAAMMJJ.html
: Rapport de conversion généré à la date (AAAAMMJJ) à laquelle la conversion a été exécutée

<répertoire_installation_Tealeaf>\Logs \TLDataService_AAAAMMJJ.log
: Le fichier journal de la date (AAAAMMJJ) à laquelle la conversion a été exécutée

<répertoire_installation_Tealeaf>\Logs \ConvertedEvents.xml
: Fichier généré qui contient des définitions `.xml` des événements convertis. Non utilisé par le système.

  Remarque : Ce fichier est utilisé uniquement pour diagnostique.

<répertoire_installation_Tealeaf>\System fichiers *.csv
: Ces fichiers sont les fichiers de définition d'événements de l'édition 7.2, hormis pour `usercap.csv` et `wurfl.csv`, qui sont utilisés pour la détection d'agent utilisateur.

  Tout message du journal d'événements d'applications Windows applicable

Evénements système non alimentés

Les éléments suivants fournis par Tealeaf sont des événements nouveaux à compter de l'édition 8.1 et ne contiennent pas de données pour les sessions avant mise à niveau. Une fois la mise à niveau terminée, les données de rapport pour ces événements datant d'avant la mise à niveau sont remplies avec des zéros (0), et la recherche ne renvoie plus de résultats.

- Ces événements sont disponibles dans le groupe `Evénements système Tealeaf` dans l'onglet Evénements du gestionnaire d'événements Tealeaf. Voir "Onglet Evénements de TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
- `Nombre de hits CUI`
- `Nombre de faits`
- `Durée totale de génération des hits (ms)`
- `Taille totale du hit (octets)`

Evénements cxOverstat

Si vous avez installé IBM Tealeaf cxOverstat dans l'édition 8.6 et effectué la mise à niveau, tous les événements IBM Tealeaf cxOverstat sont convertis de sorte que leurs données soient publiées à la fin de la session. Les événements sont déclenchés tel que normalement défini, mais les données de l'événement et ses dimensions connexes sont enregistrés jusqu'à la conclusion de la session.

- Dans les éditions 8.7 et ultérieures, les données IBM Tealeaf cxOverstat ne reflètent pas le contenu des sessions actives.

Par défaut, Tealeaf publie des données d'événement dès qu'elles sont détectées. Cependant, dans certains cas, vous souhaiterez peut-être retarder la publication des événements jusqu'à ce qu'ils soient utilisables dans le cadre de l'évaluation des objectifs de niveau session. Dans les éditions 8.7 et ultérieures, les événements IBM

Tealeaf cxOverstat par défaut sont configurés pour que leurs données soient publiées à la fin de la session pour simplifier les dimensions basés sur des objectifs.

Remarque : Les événements IBM Tealeaf cxOverstat sont automatiquement convertis pour retarder la publication de leurs données d'événements jusqu'à la fin de la session. Aucune configuration supplémentaire n'est requise, et les événements ne peuvent pas être configurés pour publier leurs données immédiatement, car ils sont configurés pour ce faire en édition 8.6.

Voir "Dimensions basés sur des objectifs" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Vérification de l'activité d'événement

1. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Analyser** > **Activité d'événement**.
2. Comparez les valeurs listées dans le rapport Activité d'événement que vous avez exportées avant la mise à niveau.

Vérification des fiches de scores

Si vous avez acquis la licence de IBM Tealeaf cxView dans votre solution avant mise à niveau, vérifiez que les données de fiche de scores sont correctement.

Remarque : Au début de l'heure suivant l'aboutissement de la mise à niveau, les fiches de scores sont automatiquement recalculées. Attendez la fin de la première exécution réussie du collecteur de données après le début de l'heure dite avant de vérifier les données des fiches de score.

- Dans certains cas, le recalcul des données des fiches de scores n'aboutit pas. Si les données ne sont pas présentes après l'exécution du collecteur de données, alors des étapes de traitement des incidents sont fournies pour remédier à ce problème. Voir "Dates d'aggrégation des fiches de scores" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.

Vérification des tableaux de bord exportés

1. Depuis le menu **Tableaux de bord**, sélectionnez l'un des tableaux de bord que vous avez exportés depuis votre système avant mise à niveau.

   Remarque : N'utilisez pas le tableau de bord Obsolète - Métriques de site technique pour comparaison. Il est inclus si vous avez personnalisé ce tableau de bord et devez migrer ces personnalisation vers les éditions 8.1 ou ultérieures, ce qui inclut une version différente du tableau de bord (Métriques de site technique).
2. Comparez les données dans le tableau de bord sélectionné à la version du tableau de bord que vous avez exportée avant la mise à niveau.
   - Voir "Utilisation des tableaux de bord" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.
3. Répétez les étapes pour tout autre tableau de bord que vous avez exporté.

Vérification des modèles de recherche

Dans le cadre du processus de mise à niveau, les identificateurs des Canisters et du serveur de recherche sont régénérés dans la base de données. Une fois la mise à niveau terminée, vérifiez que les serveurs de recherche par défaut identifiés dans vos modèles de recherche sont valides. Dans les propriétés du modèle, vérifiez que la propriété Search Server est correctement définie.

- Voir "Configuration des modèles de recherche" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Reconfiguration des modèles de recherche cxReveal

La base de données Recherche de IBM Tealeaf cxReveal permet de capturer des attributs de session et de les y stocker pour un accès immédiat à la recherche.

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau vers les éditions 8.2 ou ultérieures et que vous avez configuré des modèles de recherche IBM Tealeaf cxReveal pour qu'ils accèdent à la base de données de recherche, ces modèles de recherche doivent être configurés après la mise à niveau, car leur méthode d'alimentation a changé.

Lors du processus de mise à niveau, les modèles de recherche IBM Tealeaf cxReveal peuvent se voir retirés certaines zones de recherche. Si, conformément aux recommandations, vous avez créer des captures d'écran de vos zones de modèle de recherche IBM Tealeaf cxReveal avant la mise à niveau, vous pouvez maintenant recréer ces zones dans les modèles de recherche mis à niveau IBM Tealeaf cxReveal.

Remarque : Vous devez charger chaque zone du modèle de recherche IBM Tealeaf cxReveal et le sauvegarder de nouveau, ce qui évitera probablement des problèmes sur la page Recherche.

Remarque : Vous devez également vérifier que tous les modèles de recherche mis à niveau sont toujours du même type : IBM Tealeaf cxImpact ou IBM Tealeaf cxReveal.

- Voir "Configuration de la recherche d'attributs de session" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxReveal*.
- Voir "Configuration de modèles de recherche" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.
- Pour plus d'informations sur les étapes préalables à la mise à niveau, voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Reconfiguration de LoginID et d'autres zones de recherche d'attributs

Lors du processus de mise à niveau, les attributs LoginID et UserDef1-4 sont convertis en LoginID et SessionAttributes1-4 dans le nouveau système.

Remarque : Vous devez également vérifier que tous les modèles de recherche mis à niveau sont toujours du même type : IBM Tealeaf cxImpact ou IBM Tealeaf cxReveal.

- Pour plus d'informations sur leur mappage dans le nouveau système, voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Vous pouvez maintenant reconfigurer vos modèles de recherche IBM Tealeaf cxImpact qui font référence à l'un des attributs de l'édition 7.2 ci-dessus pour qu'ils fonctionnent avec les versions de l'édition 8.x.

- Pour plus d'informations sur la vérification de la conversion, voir «Vérification des cinq premiers mappages d'attributs de session», à la page 136.
- LoginID nécessite une configuration supplémentaire avant de fonctionner correctement dans le système mis à niveau. Voir "Scénario E2E - Configurer Login ID pour qu'il puisse être recherché" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Voir "Configuration des modèles de recherche" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Recherche de sessions terminées

Dans le portail, vérifiez que les sessions terminées ont été migrées.

1. Dans le menu **Portail**, sélectionnez **Search** > **Sessions terminées**.
2. Spécifiez une recherche qui doit renvoyer un nombre positif de sessions.
3. Exécutez la recherche et vérifiez que les sessions sont renvoyées.
4. Consultez la colonne Evénements pour vérifier que les événements sont enregistrés pour les sessions.
   - Voir "Recherche des données de session" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Vérification du rapport de taille du groupe de fichiers de base de données

Dans le portail, sélectionnez **Tealeaf** > **Statut système** > **Taille du groupe de fichiers de base de données**.

Remarque : Si le rapport Taille du groupe de fichiers de base de données ne contient pas de données et que vous avez effectué une mise à niveau depuis l'édition 7.2, prenez contact avec Tealeaf http://support.tealeaf.com pour obtenir un correctif SQL.

Retrait des fichier du programme de mise à niveau Tealeaf des serveurs

Si la vérification des opérations des fonctions ci-dessus a abouti, vous pouvez retirer les fichiers d'installation et du programme de mise à niveau de Tealeaf de chaque serveur de votre environnement dès à présent.

Tâches de nettoyage pour les éditions 8.1 et ultérieurs

Activation de l'accès aux nouvelles fonctions

Les administrateurs Tealeaf se voient automatiquement accordé l'accès au gestionnaire d'événements, au générateur de rapports Tealeaf et au gestionnaire de rapports, de nouvelles fonctions introduites dans l'édition 8.0.

Remarque : Par l'intermédiaire du gestionnaire d'événements Tealeaf, les utilisateurs peuvent créer des événements et des objets liés aux événements. Ce rôle est considéré comme étant de niveau administrateur.

- Voir "Gestionnaire d'événements Tealeaf" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
- Les utilisateurs peuvent créer des rapports Ad Hoc sur les données dimensionnelles et d'événement à l'aide du générateur de rapports. Ce rôle est considéré comme étant de niveau utilisateur. Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.
- Le gestionnaire de rapports permet aux utilisateurs de gérer l'exécution et la livraison des instantanés de rapports. Voir le chapitre sur le gestionnaire de rapports dans le document *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Les administrateurs Tealeaf doivent fournir un accès aux utilisateurs à ces fonctions, au niveau du groupe, selon leurs besoins.

1. A partir du menu **Portail**, sélectionnez **Tealeaf** > **Gestion du portail**. La page Gestion du portail s'affiche.
2. Dans la barre de navigation située à gauche, sélectionnez Administration des utilisateurs IBM Tealeaf CX.
3. Cliquez sur le lient **Groupes**.
4. Dans la liste des groupes, sélectionnez un groupe dont l'accès doit être configuré.
5. Cliquez sur **Profil de menu**.
6. En bas de la page, vous pouvez accéder aux options de menu pour le groupe sélectionné. En fournissant l'accès à l'option de menu, vous fournissez l'accès à la fonction.
   - Le gestionnaire d'événements est disponible par l'intermédiaire de **Configurer** > **Gestionnaire d'événements**.

     Remarque : Dans les éditions 7.2 et antérieures, l'autorisation d'édition des événements était gouvernée par les droits utilisateur `Administrateur d'événements`. Dans les éditions 8.0 et ultérieures, vous devez configurer les comptes utilisateurs pour être autorisé à accéder à **Configurer** > **Gestionnaire d'événements** par l'intermédiaire de leurs profils de menu **Portail**.
     - Tealeaf fournit le groupe d'utilisateurs IBM Tealeaf cxImpact `Administrateurs d'événements` à cette fin. Lorsque vous affectez un utilisateur à ce groupe, l'utilisateur peut accéder au gestionnaire d'événements. Voir "Administration des utilisateurs CX" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.
   - Le générateur de rapports est disponible par l'intermédiaire de **Analyser** > **Générateur de rapports**.
   - Le rapport Analyse des changements est disponible par l'intermédiaire de **Analyser** > **Analyse des changements**.
   - Le gestionnaire de rapports est disponible par l'intermédiaire de **Configurer** > **Gestionnaire de rapports**.
7. Pour sauvegarder vos modifications, cliquez sur **Enregistrer**.
8. Répétez ces étapes pour chaque groupe d'utilisateurs qui nécessite l'accès à l'une des nouvelles fonctions.
   - Voir "Administration des utilisateurs CX" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Configuration de la langue

Une fois connecté, vous souhaiterez peut-être modifier les paramètres de langue pour qu'ils correspondent à votre région.

- Voir *Configuration des paramètres de langue*.

Configuration du fuseau horaire du système Tealeaf

Le fuseau horaire du système Tealeaf est utilisé par tous les serveurs Tealeaf pour synchroniser diverses tâches. Lors de la procédure d'installation, ce paramètre à l'échelle du système doit être défini et appliqué à chaque serveur de l'environnement.

- Voir "Configuration du fuseau horaire du système" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Application de modifications aux limites de sécurité du Canister

Lors de la mise à niveau, les limite de sécurité du Canister sont réinitialisées sur des valeurs prédéfinies. En fonction des ressources de votre système et du volume de trafic, vous devrez peut-être modifier ces paramètres immédiatement.

Remarque : Ces paramètres appliquent les limites maximales pour des sessions individuelles en termes d'accès, d'octets et de durée. En fonction de la nature de votre site et de son trafic, ces limites, si elles ne sont pas correctement définies, peuvent fermer des sessions prématurément ou autoriser le stockage de longues sessions sur le disque.

- Pour plus d'informations sur les modifications à apporter aux valeurs par défaut, voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Une fois la mise à niveau terminée, vous devez modifier les valeurs pour chacune des limites pour lesquelles ces valeurs sont différentes des valeurs par défaut dans l'édition 8.0 et ultérieure. Ces modifications sont appliquées en modifiant une copie d'un événement Tealeaf.

- Pour plus d'informations sur la modification de ces limites, voir le "Tutoriel EES Tealeaf" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements IBM Tealeaf*.

Activation des dimensions

L'édition 8 introduit un modèle de données dimensionnelles bien plus flexible. Pour prendre en charge cette capacité grandement étendue, l'agent de session Tealeaf Reference doit être inclus dans tous les pipelines Windows qui traitent des données de session à utiliser pour la génération de rapports dans Tealeaf.

Remarque : Si l'agent de session Tealeaf Reference n'est pas inclus et activé dans votre pipeline Windows, les dimensions ne peuvent pas être alimentées par des données provenant du flux de capture. Toutes les données dimensionnelles sont saisies manuellement ou alimentées depuis un fichier.

Activation de l'analyse d'agent utilisateur étendu

Les clients ayant effectué une mise à niveau depuis une version de pré-édition 8.0 de Tealeaf peuvent éventuellement désactiver l'analyse d'agent utilisateur étendu. Intégré à l'agent de session Tealeaf Reference, l'analyse d'agent utilisateur étendu est utilisée pour extraire des valeurs de référence dimensionnelles de données de session capturées à utiliser pour la génération de rapports Tealeaf. Les dimensions suivantes peuvent être utilisées pour filtrer les rapports Tealeaf :

- Application
- Hôte
- Serveur
- URL

Si vous avez effectué une mise à niveau depuis une génération antérieure à 7083, l'analyse d'agent utilisateur étendu est peut-être présente et désactivée sur votre système.

A partir de la génération 7079, l'analyse d'agent utilisateur étendu est activée par défaut. A partir de la génération 7.2.1.7221, le service RSE a été modifié pour ne reposer exclusivement sur l'analyse d'agent utilisateur étendu de façon à acquérir les données d'agent utilisateur pour l'analyse de segment.

Du fait que bon nombre de clients modifient l'agent de session Tealeaf Reference pour effectuer des opérations personnalisées, l'analyse d'agent utilisateur étendu est désactivée pour les mises à niveau afin d'empêcher l'interférence avec les données clients.

Remarque : Si vous avez effectuez une mise à niveau vers la génération 7.2.1.7221 ou une génération ultérieure à partir de génération antérieure à 7083, vous devez activer l'analyse d'agent utilisateur étendu. Si vous ne l'avez pas activé dans votre système mis à niveau, la plupart des rapports de session et tous les rapports spécifiques à l'agent utilisateur dans l'analyse de segments sont vides.

Pour activer l'analyse d'agent utilisateur étendu :

1. Connectez-vous au portail Tealeaf.
2. A partir du menu **Portail**, sélectionnez **Tealeaf** > **TMS**.
3. Dans l'onglet **WorldView**, sélectionnez la vue `Serveurs`.
4. Cliquez sur le noeud **Service de transport**.
5. Sélectionnez **Configuration du service de transport** et cliquez sur **Afficher**.
6. L'éditeur de pipeline s'ouvre.
7. Dans le panneau de gauche, recherchez l'agent de session `TLTRef`. Pour chaque instance :
   a. Sélectionnez l'agent de session.
   b. Cliquez sur **Editer**.
   c. Dans la boîte de dialogue Editer, sélectionnez `Analyse d'agent utilisateur avancé`. Définissez cette valeur sur `TRUE`.
   d. Cliquez sur **OK**.
   e. Répétez les étapes pour chaque pipeline qui contient l'agent de session Tealeaf Reference.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Sélectionnez la configuration automatique par méthode push vers tous les serveurs affectés.
   - Pour effectuer un ajout à exécuter ultérieurement à un travail, cliquez sur **Ajouter au travail en cours**.
   - Pour ajouter des tâches à un travail pour exécution immédiate, cliquez sur **Ajouter des tâches et renvoyer**.

Pour plus d'informations sur l'analyse syntaxique d'agent d'utilisateur étendu, voir le chapitre sur l'agent de session Tealeaf Reference dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
Pour plus d'informations sur l'éditeur de pipeline, voir "Editeur de pipeline TMS" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxImpact*.

Activation de l'analyse de référenceur

A partir de l'édition 8.0, fournit un modèle pour suivre le domaine de référenceur d'accès. Le modèle `Domaine de référenceur` fourni par Tealeaf recherche la valeur de la zone `REFERRER_DOMAIN` dans la demande. Cette variable de demande est insérée par l'agent de session Tealeaf Reference.

- La configuration de l'analyse de référenceur est gérée par l'intermédiaire du même élément de configuration dans TMS que dans la section précédente. Des instructions détaillées sont fournies.

Pour activer l'utilisation de ce modèle, l'agent de session Tealeaf Reference et la fonction d'analyse de référenceur qu'il contient doivent être activés.

Remarque : L'agent de session Tealeaf Reference exécute plusieurs fonctions utiles sur les données de session lorsqu'il passe par le pipeline Windows. Tous les pipelines de données de session principaux doivent inclure l'agent de session Tealeaf Reference. Voir "Agent de session Tealeaf Reference" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Inclusion de l'agent de session :
Pour inclure l'agent de session :

1. Connectez-vous au portail Tealeaf en tant qu'administrateur.
2. Sélectionnez **Tealeaf** > **TMS**.
3. Dans l'onglet **WorldView**, sélectionnez la vue `Serveurs`.
4. Cliquez sur le noeud **Service de transport**.
5. Cliquez sur le noeud de configuration **Service de transport**.
6. Dans le panneau Actions de configuration, cliquez sur **Afficher/Modifier**.
7. L'éditeur de pipeline TMS s'affiche.
8. Vérifiez le pipeline actuel. Il doit comprendre une entrée pour `TLTRef`.
   - Si tel n'est pas le cas, vous pouvez cliquer et faire glisser l'élément TLTRef depuis le panneau Agents de session disponibles vers l'emplacement souhaité dans le pipeline.
   - Voir "Editeur de pipeline TMS" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Configuration de l'agent de session :
Pour configurer l'agent de session de façon à permettre l'analyse de référenceur :

1. Lorsque l'agent de session est ajouté à votre pipeline, sélectionnez-le.
2. Dans la partie inférieure de la fenêtre Editeur du pipeline, cliquez sur **Editer**.
3. La fenêtre Editer l'agent de session s'affiche.
4. Vérifiez l'entrée `ReferrerParsing`.
5. Si la valeur est `False`, cliquez deux fois dessus. Entrez la valeur `True` et cliquez sur **Appliquer**.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Dans l'éditeur de pipeline, cliquez sur **Enregistrer**.
8. Si vous y êtes invité, vous pouvez pousser la configuration à modifier tous les serveurs immédiatement.

Groupe de rapports URL/Hôtes/Applications/Serveurs

Tealeaf fournit quatre dimensions prédéfinies pour suivre les informations contextuelles relatives aux activités des visiteurs de votre application Web. Lors de la mise à niveau, ce groupe de rapports est automatiquement affecté à chaque événement mis à niveau.

Ces quatre dimensions sont contenues dans le groupe de rapports `URL/Hôtes/Applications/Serveurs` et sont les suivantes :

Nom de la dimension
 Description

`URL` Identifie l'URL de l'accès

`Hôte` Identifie l'hôte de votre application Web

`App` Identifie le nom d'application

Serveur
Identifie le nom du serveur qui héberge votre application

Si la configuration est correcte, les valeurs de ces dimensions sont capturées dans le pipeline Tealeaf et périodiquement consignées dans la base de données. Par l'intermédiaire du gestionnaire d'événements Tealeaf, vous pouvez ajouter des valeurs à ces dimensions à partir des journaux.

Remarque : La page TealeafTarget ne doit pas être mise sur liste blanche en tant qu'URL acceptée pour la dimension d'URL du groupe de rapports URL, Hôtes, Applications, Serveurs. Vérifiez que cette valeur n'est pas mise sur liste blanche de le cadre des étapes après mise à niveau à l'aide du lien ci-dessous.

Remarque : Par défaut, la consignation des valeurs des dimensions de référence, y compris les dimensions fournies par Tealeaf, est désactivée. Dès l'installation ou la mise à niveau vers l'édition 8.1 ou une édition ultérieure, la consignation des valeurs de référence provenant du flux de captures doit être activée, et les valeurs doivent être ajoutées depuis les journaux ou depuis des listes importées ou ajoutées manuellement, afin d'alimenter les dimensions. Voir "Onglet Dimensions TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Remarque : Si la dimension d'URL n'est pas renseignée avec des valeurs, les rapports de performances ne sont pas remplis. Comme solution de contournement, vous pouvez activer l'option Afficher autres dans les rapports de performance pour afficher les valeurs `[Autres]`. Voir "Analyse des performances" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.

Pour plus d'informations sur la configuration de ces dimensions de référence, voir "Onglet Dimensions de TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Vérification des cinq premiers mappages d'attributs de session

Avant l'édition 8.0, Tealeaf prenait en charge l'utilisation d'un, de cinq ou de 64 attributs de session. Lors de la mise à niveau, ces attributs sont automatiquement migrés vers le nouvel ensemble d'attributs de session.

Remarque : Dans presque tous les scénarios de mise à niveau, aucune configuration supplémentaire n'est requise pour maintenir la prise en charge des attributs de session créés par l'utilisateur. Dans de tels cas, cette section n'est présentée qu'à des fins de vérification uniquement. Les éditions 8.0 ou ultérieures prennent en charge la création et le maintenance d'un maximum de 64 attributs de session. Les attributs de session créés par l'utilisateur 59 à 63 ne sont plus pris en charge. Un très petit nombre de clients peut être impacté par cette limitation.

Après la mise à niveau, les mappages suivants ont eu lieu :

- LoginID est migré vers l'attribut de session 0.
- UserDef1 à User Def4 sont migrés vers l'attirbut de session 1 à l'attribut de session 4.
- Si définis, les attributs de session sont migrés de manière séquentielle dans les prochains emplacements disponibles.
  - Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Si besoin, vous pouvez configurer les composants IBM Tealeaf CX pour qu'ils remappent les emplacements d'attributs de sessions à la référence à des fins de génération de rapports, entre autres.

Remarque : Dans la plupart des cas, ce remappage n'est pas nécessaire.

Voir "Tâches de post-installation" dans le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.

Mise à niveau des fichiers XSL d'alerte

Lorsque Tealeaf est mis à niveau, les fichiers XSL du service d'alerte ne sont pas automatiquement mis à niveau. Toutefois, certaines fonctionnalités mises à niveau dans le service d'alerte peuvent ne pas être disponibles si les fichiers XSL ne sont pas mis à niveau.

Remarque : Cette étape n'est nécessaire que si vous avez apporté des modifications à ces fichiers XSL que vous souhaitez conserver dans le système mis à niveau.

Procédez comme suit pour mettre à niveau les fichiers XSL du serveur d'alerte. Ces étapes forcent le service d'alerte à créer des fichiers XSL par défaut pour la nouvelle version. Ensuite, vous devez comparer les différences et appliquer des personnalisations aux nouveaux fichiers XSL.

Remarque : Si possible, localisez les fichiers XSl d'origine du service d'alerte qui ont été installés sur votre système configuré à l'édition 7.2, avant l'adjonction des personnalisations. Vous pouvez ensuite identifier toutes les personnalisations dans vos fichiers de l'édition 7.2 en comparant par différenciation les fichiers d'origine et les versions actuelles.

1. Connectez-vous au serveur qui héberge le service d'alerte.
2. Arrêtez le service d'alerte par l'intermédiaire du panneau de commande des services.
3. Naviguez jusqu'au répertoire suivant :
   `<Répertoire_installation_Tealeaf>\Portal`
4. Renommez tous les fichiers d'après le fichier suivant :
   `Alert*.xsl`
   - En :
     `Alert*_7296.xsl`
5. Afin d'en conserver une sauvegarde, copiez ces fichiers vers un emplacement externe au répertoire d'installation Tealeaf.
6. Redémarrez le service d'alerte.
7. Lorsque le service d'alerte est redémarré, il crée automatiquement les fichiers par défaut pour le système mis à niveau. Dans le répertoire `Portal`, il devrait maintenant y avoir deux versions de chaque fichier `Alert*.xsl`.
8. Arrêtez le service d'alerte.
9. Pour chaque fichier, procédez comme suit :
   a. Dans le fichier `_7296`, identifier les personnalisations que vous avez insérées dans le fichier.
   b. Appliquez ces personnalisations à la version mise à niveau.
   c. Sauvegardez le fichier.
10. Répétez les étapes ci-dessus pour chaque fichier.
11. Redémarrez le service d'alerte.

12. Les modifications ont été appliquées aux fichiers XSL du service d'alerte.

Voir "Onglet Alertes de TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements IBM Tealeaf*.

Configuration des alertes de valeurs d'événements mis à niveau

Si vous mettez préalablement à niveau des alertes incluses au système qui ont été définies pour se déclencher en fonction de valeurs d'événements ou de valeurs énumérées spécifiques, ces alertes doivent être modifiées dans les éditions 8.1 ou ultérieures pour fonctionner correctement.

Remarque : Si vous n'avez pas désactivé ces alertes dans le cadre de vos étapes de mise à niveau préalable, les versions mises à niveau se déclenchent dès l'existence de la liste d'événements ou de valeurs, ce qui signifie qu'ils peuvent se déclencher bien plus fréquemment qu'escompté selon différentes conditions. Vous devez les désactiver ou les corriger dès que possible.

Ci-dessous, vous pouvez vérifier les étapes généralisées pour corriger les alertes de ce type. Ces étapes répliquent le comportement de l'édition 7.2 en créant un événement qui se déclenche en fonction du seuil d'alerte de l'événement d'origine. Les étapes de base sont listées ci-dessous.

1. Une fois la mise à niveau terminée, connectez-vous au portail Tealeaf, si vous ne l'avez pas déjà fait.
2. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Configurer** > **Gestionnaire d'événements**.
3. Le gestionnaire d'événements Tealeaf s'affiche.
   - Voir "Gestionnaire d'événements Tealeaf" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
4. Cliquez sur l'onglet **Evénements**.
5. Créez un événement appelé par exemple `<Evénement> - <Valeur d'événement> - survenu`.
6. Configurez la condition de cet événement de sorte qu'elle soit l'occurrence de l'événement original qui déclenchait l'alerte. Définissez la valeur de condition de sorte qu'elle corresponde à la condition de déclenchement de l'alerte de l'édition 7.2. Par exemple, `Evénement déclencheur >= 64`.
   - Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager - Guide*.
7. Configurez l'alerte qui a été migrée de façon qu'elle se déclenche plutôt à la suite de ce second événement.
8. En guise de précaution, vous souhaiterez peut-être modifier les options de livraison de sorte que vous seul soyez initialement informé de l'alerte.
   - Si votre alerte est configurée pour envoyer d'autres messages que les e-mails, vous souhaiterez peut-être désactiver ces messages pour le moment. S'ils sont désactivés, notez les informations de configuration.
9. Vérifiez que la case à cocher Actif correspondant à l'alerte est sélectionnée de sorte que l'alerte est configurée pour se déclenchée.
   - Voir "Onglet Alertes TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
10. Vérifiez que l'alerte se déclenche.

- Vous pouvez surveiller la progression de toutes les alertes actives par l'intermédiaire du Moniteur d'alertes du portail. Voir "Moniteur d'alertes" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

11. Répétez les étapes du gestionnaire d'événements pour chaque alerte déclenchée après une valeur d'événement ou une valeur énumérée.

Vérification du Tableau de bord Métriques de site technique

Si vous avez effectué une mise à niveau depuis les éditions 7.2 ou antérieures, le tableau de bord Métriques de site technique qui faisait partie de votre installation est remplacé par une nouvelle version.

- Pour voir la nouvelle version du tableau de bord, sélectionnez **Tableau de bord** > **Métriques de site technique**.
- Pour voir votre ancienne version du tableau de bord, sélectionnez **Tableau de bord** > **Obsolète - Métriques de site technique**.

Vous souhaiterez peut-être vérifier chaque tableau de bord et éliminer les ambiguïtés potentielles.

Vérification des données de demandes

Pour prendre en charge les modifications importantes apportées au modèle de données de l'édition 8.0, les données disponibles dans la demande ont été modifiées. Si possible, le processus de mise à niveau gère automatiquement les modifications apportées à votre installation Tealeaf pour minimiser l'impact sur le système mis à niveau. Toutefois, Tealeaf suit une stratégie de qualité qui consiste à ne pas modifier les fichiers de configuration, sauf si c'est nécessaire.

Voici certaines modifications apportées aux données de demande susceptibles ou non de nécessiter une configuration supplémentaire.

appdata/REMOTE_ADDR

A partir de l'édition 8.0, le pipeline Windows ne déplace plus automatiquement la valeur de `env/REMOTE_ADDR` vers la valeur `appdata/REMOTE_ADDR` de la demande. Dans les versions antérieures de Tealeaf, la section `[env]` de la demande n'était pas indexée, de sorte que ce déplacement n'était pas nécessaire pour rendre la valeur de `REMOTE_ADDR` disponible par l'intermédiaire de la recherche indexée. Du fait que la zone est maintenant indexée `env/REMOTE_ADDR` par défaut, l'instance `appdata/REMOTE_ADDR` de la zone n'est plus nécessaire.

- Pour les nouvelles installations de Tealeaf, ce déplacement n'est plus appliqué.
- Pour les systèmes mis à niveau, le pipeline Windows n'est pas modifié, de sorte que la publication de la valeur de `REMOTE_ADDR` dans la section `[appdata]` de la demande est conservée.

Pour les versions actuel et à venir de Tealeaf, vous devez vous habituer à utiliser la référence `env/REMOTE_ADDR`.

Création d'écarts

IBM Tealeaf CX édition 8 introduit la capacité à créer et stocker des calculs d'écarts pour tout événement ou dimension sélectionné.

L'écart requiert au moins deux semaines de données stockées avant de pouvoir les utiliser dans des rapports pouvant faire l'objet d'actions. Ultérieurement à la mise à niveau, vous souhaiterez peut-être créer certains écarts utiles à partir des événements existants dans votre système.

Remarque : A partir de l'édition 8.5, Tealeaf prend en charge la création et le suivi automatiques des écarts pour chaque dimension et événement actif et signalable. Une fois la mise à niveau et le nettoyage de vos définitions d'événements effectués, vous pouvez choisir d'activer la création automatique.

- Immédiatement après son activation, de nouvelles analyses de changements sont créées, et le suivi associé est activé. En fonction du nombre d'événements et de définitions, il peut y avoir un impact important sur les performances et le stockage. Voir le chapitre sur la gestion des données pour les analyses des changements dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Pour plus d'informations sur la création d'écarts, voir "Onglet Analyse des changements de TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

- Pour plus d'informations sur les rapports d'écarts, voir "Analyse des changements" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.

Obtention d'accès à la documentation

Si ce n'est pas déjà fait, vous devez obtenir l'accès à la documentation de votre nouvelle version Tealeaf.

- Voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Mise à niveau de UI Capture for AJAX

Si vous avez déployé la bibliothèque IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX dans votre application Web, vous devez effectuer la mise à niveau vers la dernière version en date dans le cadre de votre mise à niveau vers IBM Tealeaf CX édition 8.

Remarque : IBM Tealeaf recommande d'effectuer la mise à niveau vers la dernière version en date de Tealeaf IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX dans le cadre de votre mise à niveau vers IBM Tealeaf CX édition 8.

- IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX permet la capture et le traitement des événements d'interface utilisateur qui surviennent dans le navigateur du visiteur, ce qui rend possible une réexécution haute fidélité d'applications Internet riches et la mesure de métriques côté client améliorées. Voir "Foire aux questions UI Capture" dans la *foire aux questions d'IBM Tealeaf UI Capture for AJAX*.
- UI Capture fait partie de la licence IBM Tealeaf CX. Voir "Foire aux questions UI Capture" dans la *foire aux questions d'IBM Tealeaf UI Capture for AJAX*.
- Le dernier logiciel UI Capture en date peut être téléchargé depuis Tealeaf. Pour plus d'informations sur le téléchargement d'IBM Tealeaf , reportez-vous à IBM Passport Advantage Online.
- Voir "Guide de UI Capture for AJAX" dans le *Guide d'IBM Tealeaf UI Capture for AJAX*.

Remarque : Si vous ne pouvez pas effectuer la mise à niveau de IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX pour le moment, vous devez déployer un agent de pipeline spécial dans votre pipeline Windows pour corriger les informations d'en-tête stockées dans les accès à l'interface utilisateur capturés par la bibliothèque. Pour plus d'informations, prenez contact avec IBM Tealeaf http://support.tealeaf.com.

Vérification des rapports d'activité

Vous pouvez vérifier les rapports d'activité pour vérifier que les données sont en cours de capture et de tabulation par le collecteur de données à des fins de génération de rapports.

Remarque : Effectuez cette vérification une heure après la mise à jour réussie du portail.

Pour voir les rapports d'activité, sélectionnez **Analyser** > **Récapitulatif d'activité** dans le portail.

- Voir "Tableau de bord Mesures de sites techniques" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.

Si vous ne pouvez pas voir les données dans les rapports d'activité, vérifiez que le collecteur de données fonctionne et a effectué une collecte réussie depuis la mise à niveau du portail.

- Voir "Gestion des serveurs Tealeaf" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Vérifier la conservation de session à accès unique cxResults

Dans les éditions 8.2 et antérieures, vous pouvez configurer l'inclusion ou non des sessions à accès unique dans IBM Tealeaf cxResults en définissant un paramètre. Quand le paramètre `Conserver les sessions à page unique` a été désactivé, les sessions à accès unique ont été incluses.

- Pour plus d'informations, voir "Paramètres cxResults" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

A partir de l'édition 8.3, les sessions à inclure ou exclure de IBM Tealeaf cxResults peuvent être contrôlées par des événements. Alors que les utilisateurs peuvent créer un événement pour déterminer l'inclusion ou l'exclusion de sessions dans IBM Tealeaf cxResults, Tealeaf fournit deux événements par défaut, dont l'un est configuré pour exclure les sessions à accès unique de IBM Tealeaf cxResults.

- Dans les éditions 8.3 et ultérieures, le paramètre `Conserver les sessions à page unique` n'est plus disponible.

  Remarque : Si vous avez précédemment inclus des sessions à accès unique dans IBM Tealeaf cxResults, vous devez éditer ou désactiver l'événement `cxResults - Inclure des sessions`. Voir "Onglet d'événements TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements IBM Tealeaf*.

Pour plus d'informations sur l'inclusion ou l'exclusion de sessions de IBM Tealeaf cxResults, voir "Filtrage d'événements et de sessions cxResults" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxResults*.

Installation de la procédure mémorisée cxResults

Dans l'édition 8.3, Tealeaf à renouvelé la manière dont les recherches de séquences sont exécutées dans IBM Tealeaf cxResults. Pour utiliser cette nouvelle implémentation, vous devez installer une procédure stockée en tant que fichier `.DLL` sur la machine SQL Server qui héberge les bases de données IBM Tealeaf cxResults.

Remarque : Si cette procédure stockée n'est pas installée, les recherches de séquences IBM Tealeaf cxResults basculent par défaut sur l'ancienne implémentation, plus lente et moins efficace.

Voir "Installation des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

- Une fois la procédure stockée installée, générez l'index de la table d'événements dans la base de données Génération de rapports sur les visiteurs pour alimenter une colonne de base de données afin d'améliorer les performances de la recherche et de la génération de rapports. Voir "Référence au gestionnaire de base de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

Configuration de la mise en visites cxResults

Dans les éditions 8.x et ultérieures, la méthode par laquelle les visiteurs sont identifiés pour IBM Tealeaf cxResults a changé. Une configuration supplémentaire est requise.

- Voir "Installation de cxResults" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxResults*.

Reconfiguration du serveur de messagerie

Après avoir effectué l'installation ou la mise à niveau vers l'édition actuelle, la fonction de messagerie de l'écran de portail ne fonctionnera peut-être plus. L'erreur peut être corrigée en configurant le serveur de messagerie.

Remarque : Lorsqu'IBM Tealeaf CX est mis à niveau vers l'édition 8.7, il se produit un problème connu, à cause duquel les modifications apportées au nom du serveur de messagerie réinitialisent toute valeur de nom d'utilisateur et de mot de passe saisie précédemment dans le registre. Ce problème sera peut être corrigé dans une génération ultérieure.

Par exemple, si vous recherchez des sessions puis ouvrez la page Liste des pages à partir de la liste des sessions renvoyée, le fait de cliquer sur le lien de messagerie dans le coin de la page entraîne une erreur. Cette erreur peut être corrigée en procédant comme suit.

1. Connectez-vous au serveur qui géberge le serveur de portail.
2. Ouvrez le registre Windows.
3. Naviguez à l'emplacement suivant : `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\TeaLeaf Technology\Mail`
4. Vérifiez le nom du serveur de messagerie. Modifiez-le si besoin est.
5. Si vous avez effectué une mise à niveau vers l'édition actuelle, le nom d'utilisateur et le mot de passe du portail à utiliser lorsque vous envoyez un message électronique peuvent être définis sur des valeurs vierges. Entrez les valeurs appropriées, si nécessaire.
6. Enregistrez vos modifications.
7. Redémarrez le serveur de portail.

Vérification des nouveaux paramètres

Vérifiez les valeurs des paramètres de configuration des produits dont vous avez acquis la licence.

- Voir "Paramètres CX" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxImpact*.
- Voir "Paramètres cxView" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxImpact*.

- Voir "Paramètres cxReveal" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxReveal*.
- Voir "Paramètres cxResults" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
- Voir "Paramètres RS Extractor" dans le Manuel d'administration d'*IBM Tealeaf cxImpact*.

Vérification des modifications de paramètres

Remarque : Si vous avez effectué une mise à niveau depuis l'édition 7.x ou une édition antérieure, vous devrez peut-être configurer le paramètre `Limite de session max de segment de session` sur une valeur supérieure à 16 384. Les valeurs supérieures à la limite ne sont plus autorisées et peuvent entraîner des problèmes avec les recherches par exploration en aval, qui ne fonctionneront plus par l'intermédiaire du générateur de rapports. Vous devrez peut-être ajuster ce paramètre. Voir "Traitement des incidents - Génération de rapports" dans le *Guide de traitement des incidents d'IBM Tealeaf*.

Tâches de nettoyage à partir de l'édition 7.2

Service de données Tealeaf

Les administrateurs Tealeaf et du personnel informatique doivent être informés du nouveau service de données Tealeaf, qui établit des connexion de courtier et gère les requêtes entre les composants Tealeaf et les bases de données auxquelles ils accèdent. Introduit dans l'édition 7.2, le service de données Tealeaf permet de gérer la connectivité à la base de données en tant que service basé sur Windows pour la sécurité, la fiabilité et le contrôle.

Remarque : Le service de données Tealeaf est un composant essentiel à la mission de la plateforme IBM Tealeaf CX. Parmi ses nombreuses fonctions, le service fournit des valeurs de référence au Canister, ce qui permet un regroupement approprié des valeurs à des fins de génération de rapports et, en fonction de votre configuration, une évaluation correcte des événements.

Une fois la mise à niveau terminée, vous devez vérifier que le service est correctement configuré par l'intermédiaire du serveur de recherche.

- Pour plus d'informations sur comment configurer le service, voir "Configuration du service de données Tealeaf" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
- Voir "Configuration du serveur de recherche" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Prise en charge de transaction pour le Canister Tealeaf

Dans l'édition 7.2, Tealeaf a introduit la prise en charge de transactions dans les fichiers LSSN utilisés pour stocker les données de sessions terminées.

Si le fichier LSSN de la journée en cours a été créé avant la mise à niveau, alors il ne prend pas en charge les transactions. Immédiatement après avoir effectué la mise à niveau depuis un système d'une édition antérieure à 7.2, vous remarquerez peut-être des messages `ctree` Erreur 160(0) dans le journal d'événements. Cette erreur est sans gravité et peut être ignorée.

- Voir "Traitement des incidents - Canister" dans le *Guide de traitement des incidents d'IBM Tealeaf*.

Augmentation du paramètre de dépassement de délai d'attente du programme de surveillance du serveur de recherche

Les suivis clients récents ont révélé un problème de configuration avec le paramètre de dépassement de délai d'attente du serveur de recherche.

Avant l'édition 7.2, le paramètre de dépassement de délai d'attente du programme de surveillance du serveur de recherche était configuré par défaut sur `60 secondes`. Toutefois, les suivis clients récents indiquent que cette valeur doit être définie sur `300 secondes` pour éviter un arrêt prématuré d'une recherche toujours en cours d'exécution sur un index long.

Pour vérifier votre configuration actuelle, procédez comme suit.

1. Connectez-vous au portail Tealeaf en tant qu'administrateur.
2. Sélectionnez **Tealeaf** > **TMS**. Le Système de gestion Tealeaf (TMS) s'affiche.
   - Voir "Système de gestion Tealeaf (TMS)" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.
3. Cliquez sur l'onglet **WorldView**.
   - Voir "Onglet Vue globale de TMS" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.
4. Dans la liste déroulante Affichage, sélectionnez `Serveurs`.
5. Pour chaque serveur qui héberge une instance du serveur de recherche, procédez comme suit.
   a. Ouvrez le noeud du serveur.
   b. Cliquez sur le noeud **Serveur de recherche**.
   c. Cliquez sur **Configuration du serveur de recherche**.
   d. Dans le panneau Actions de configuration, cliquez sur **Afficher/Modifier (Brut)**. La boîte de dialogue de configuration Serveur de recherche s'ouvre.
   e. Cochez la case **Afficher les éléments masqués**.
   f. Ouvrez la catégorie Par défaut.
   g. Vérifiez la valeur de `WatchDogIndexSearchSeconds`. Si cette valeur est inférieure à 300, définissez-la sur `300`.
   h. Cliquez sur **Enregistrer**.
   i. Ajoutez la tâche au travail et envoyez-le immédiatement.
6. Répétez les étapes pour les autres serveurs qui hébergent le serveur de recherche.

Insertion du paramètre de dépassement de délai de connexion à la base de données

Si vous avez effectué une mise à niveau depuis une version antérieure à l'édition 6.2 génération 6225, le dépassement de délai de connexion à la base de données n'existe pas encore dans votre système mis à niveau.

- Si vous effectuez une mise à niveau vers une génération ultérieure à Tealeaf génération 7235, vous pouvez ignorer cette section.

Pour insérer le paramètre, exécutez la commande SQL suivante à l'aide du compte `TLADMIN` :

```
IF NOT EXISTS (SELECT 1 FROM dbo.[RSE_SYS_CONFIG_SERVICE] WHERE
   [COMPONENT] = 'RSEXTRACTOR' AND [PROPERTY] = 'DBTIMEOUT')
   INSERT dbo.[RSE_SYS_CONFIG_SERVICE]
   VALUES('RSEXTRACTOR', 'DBTIMEOUT', 'Int', 0,
          'The database connection timeout in seconds.', '60', 1);
```

Activation de nouveaux rapports basés sur une nouvelle licence

Si votre mise à niveau comprenait une nouvelle licence pour IBM Tealeaf cxView, IBM Tealeaf cxResults ou les deux, consultez les sections suivantes, qui peuvent nécessiter que vous activiez de nouveaux rapports par l'intermédiaire du portail.

cxView : activation de l'accès à de nouvelles fiches de score

Si vous avez acquis la licence et activé IBM Tealeaf cxView dans le cadre de votre processus de mise à niveau depuis une génération de pré-édition 7.2, vous pouvez maintenant utiliser et configurer des fiches de score et des tableaux de bord. Par défaut, l'accès à ces zones du portail est gouverné par les groupes Utilisateurs IBM Tealeaf cxView User et Administrateurs IBM Tealeaf cxView. Si vous avez apporté des modifications à vos utilisateurs et groupes, vous devez les vérifier pour activer l'accès aux groupes IBM Tealeaf cxView.

- Voir "Administration des utilisateurs cxView" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Fiches de scores :

- Voir "Utilisation des fiches de scores" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.
- Voir le chapitre relatif à la configuration des fiches de score dans le document *IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*.

Tableaux de bord :

- Voir "Utilisation des tableaux de bord" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.
- Voir "Configuration des tableaux de bord" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.

cxResults : activation des rapports sur le tableau de bord Métriques de site technique

Si vous avez acquis la licence et activé IBM Tealeaf cxResults dans le cadre de votre processus de mise à niveau depuis une génération de pré-édition 7.2, vous pouvez choisir d'activer deux nouveaux rapports dans le tableau de bord Métriques de site technique.

- Visites uniques
- Visiteurs uniques
  - Pour plus d'informations sur ces rapports, voir "Tableau de bord Métriques de site technique" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.

Les deux rapports ci-dessus ne sont pas activés par défaut lors de la mise à niveau, car le client ne souhaite peut-être pas modifier le contenu du tableau de bord Métriques de site technique.

- Pour plus d'informations sur l'ajout des rapports à un tableau de bord, voir "Configuration des tableaux de bord" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.

Retrait des références au serveur de Canister en double dans le portail

Dans les éditions précédentes, il était possible de créer plusieurs serveurs de Canisters dans le portail, pointant vers la même machine. Ce souci à causé des problèmes lors de l'extraction de données, en particulier pour les bases de données IBM Tealeaf cxResults.

Dans les éditions 7.2 ou ultérieures, le portail empêche ces entrées en double d'être créées. Toutefois, les doublons d'entrées existantes doivent être manuellement vérifiés et retirés du système.

1. Connectez-vous au portail en tant qu'administrateur.
2. Dans le menu, sélectionnez **Tealeaf** > **Gestion du portail**.
3. Dans Serveurs Tealeaf, cliquez sur le lien **Gérer les serveurs**.
4. Dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Afficher les éléments inactifs**.

   Remarque : Même si un serveur de Canisters en double est inactif, il peut toujours causer des problèmes pour l'extraction de données. Il est important de révéler tous les serveurs actifs et inactifs.
5. Lorsque tous les serveurs actifs et inactifs sont affichés, comptez le nombre de serveurs indexeurs/de Canisters.
   - S'il n'y en a qu'un seul, vous pouvez ignorer le reste de ces étapes.
   - S'il y a plusieurs serveurs de Canisters, procédez comme suit pour chacun d'entre eux :
     a. Cliquez sur le serveur. Cliquez sur **Editer**.
     b. Faites défiler jusqu'en bas de la page. Cliquez sur **Enregistrer**.
     c. Si le portail détecte un conflit entre la valeur `Nom d'hôte` et le nom d'hôte, l'adresse IP ou le nom de domaine qualifié complet de l'un des autres serveurs de Canisters, les serveurs sont des doublons.
     d. Utilisez la boîte de dialogue pour résoudre le conflit et retirer les serveurs de Canister en double de l'interface.

Pour les réseaux dans lesquels la détection des doublons peut prendre trop de temps, ces vérifications de résolution de valeur de nom d'hôte peuvent être désactivées par l'intermédiaire du portail. Lorsqu'elles sont désactivées, le portail valide uniquement la correspondance des chaînes de noms d'hôte, mais ne résout pas la machine vers laquelle ils pointent. Voir "Paramètres CX" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxImpact*.

Paramétrage du modèle de récupération et des niveaux de consignation des bases de données Tealeaf

Tealeaf recommande d'utiliser le modèle de récupération de base de données simple et de compresser les fichiers journaux des bases de données. Voir "Définition de la taille de la base de données" dans le *Guide des bases de données d'IBM Tealeaf*.

Recréer des rapports

En raison de modifications importantes dans la structure des rapports, les modèles de rapports ne peuvent pas être mis à niveau depuis les systèmes dans l'édition est antérieure à 8.0.

Tealeaf fournit bon nombre de rapports préconfigurés accessibles par l'intermédiaire du portail. Un grand nombre de rapports fournis dans les versions précédentes de Tealeaf sont migrés vers le nouveau modèle de données de rapport.

- Voir "Rapports fournis par Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.

Vous pouvez commencer à recréer vos rapports, fiches de scores et tableaux de bord dans Tealeaf. Pour créer des rapports :

- Voir "Analyse des données Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf Reporting Guide*.
  - Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.
  - Voir "Analyse des changements" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.
  - Voir "Générateur de rapports Visiteur Tealeaf" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxResults*.
  - Voir le chapitre relatif à la configuration des fiches de score dans le document *IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*.
  - Voir "Configuration des tableaux de bord" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.

Mise à niveau d'autres composants Tealeaf

Une fois les étapes terminées et le bon fonctionnement de Tealeaf vérifié, effectuez et vérifiez les mises à niveau suivantes.

Mise à niveau de RTV

L'application autonome IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) permet aux utilisateurs de Tealeaf de réexécuter des sessions à partir du bureau Windows.

- Les installations IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer sur les serveurs Tealeaf sont automatiquement mises à niveau lorsque l'autre logiciel Tealeaf est mis à niveau sur le système.

Remarque : Tous les utilisateurs de RTV doivent mettre à niveau les installations présentent sur leurs machines fixes vers la version fournie par RTV avec la distribution de mise à niveau. Les anciennes versions de RTV ne peuvent pas évaluer les données d'événements de l'édition 8.x. Les versions de l'édition 8.x de RTV peuvent rechercher dans et lire les sessions de l'édition 7.x. Ce processus de mise à niveau doit être coordonné pour se produire peu après la mise à niveau principale.

IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer doit être installé et mis à niveau séparément sur chaque poste fixe sur lequel il est installé dans votre environnement.

Remarque : Dans le cadre de votre mise à niveau, vous devrez peut-être appliquer des modifications au fichier de raccord Tealeaf.js utilisé par RTV.

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau vers l'édition 8.7 ou une édition ultérieure, vous devez mettre à niveau Tealeaf.js.

- Voir le chapitre sur la présentation de RealiTea Viewer dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Mise à niveau PCA recommandée

Remarque : Evitez de mettre à niveau en même temps PCA et la plateforme IBM Tealeaf CX. Effectuez une mise à niveau asynchrone peut vous aider à résoudre les problèmes survenant lors du processus de mise à niveau.

Dans la plupart des déploiements, IBM Tealeaf CX Passive Capture Application peut être mis à niveau indépendamment des composants basés sur Windows de IBM Tealeaf CX. Tealeaf vous recommande de mettre à niveau PCA après avoir exécuté la mise à niveau principale.

Remarque : Tealeaf recommande de mettre à niveau PCA vers la dernière version en date, si possible. Si vous rencontrez des problèmes après la mise à niveau de la plateforme IBM Tealeaf CX et des applications principales, une mise à niveau du IBM Tealeaf CX Passive Capture Application peut corriger le problème.

Remarque : Si votre application Web utilise des articles binaires ou des données non-standard, vous devez mettre à niveau PCA vers la génération 3326 ou ultérieure pour permettre la configuration des types de captures non-standard.

Pour plus d'informations sur la configuration de nouveaux types de capture, voir "Console Web PCA - Onglet Pipeline" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.
Pour plus d'informations sur la mise à niveau de PCA, voir Chapitre 13, «Mise à niveau vers l'édition 8.x pour PCA», à la page 157.

Mise à niveau vers la dernière version en date de UI Capture

Remarque : Evitez de mettre à niveau les composants UI Capture et IBM Tealeaf CX en même temps. Les mises à niveau asynchrones peuvent contribuer au faciliter le débogage des incidents, s'ils surviennent. Tealeaf recommande de mettre à niveau UI Capture une fois toutes les mises à niveau de tous vos produits Tealeaf terminées.

Tealeaf UI Capture est un composant de la licence IBM Tealeaf CX. Lorsqu'il est déployé avec votre application Web, UI Capture permet la capture et le traitement des événements d'interface utilisateur qui surviennent dans le navigateur du client, ce qui rend possible une réexécution haute fidélité et la génération de rapports supplémentaires sur des métriques côté client.

- Voir la section sur la foire aux questions à propos d'UI Capture dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for AJAX FAQ*.

  Remarque : Si vous déployé la bibliothèque IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX dans votre application Web, il est recommandé d'effectuer la mise à niveau vers la dernière version en date dans le cadre de votre mise à niveau globale vers Tealeaf édition 8. En fonction du mode d'implémentation et de déploiement de UI Capture avec votre application Web, ce processus peut nécessiter un temps de gestion important pour aboutir.

  Remarque : Vous devez effectuer la mise à niveau de IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX vers la génération 2011.03.15.1 ou ultérieure si vous avez acquis la licence de IBM Tealeaf CX Mobile pour réexécuter des sessions mobiles dans l'édition 8.1 ou une édition ultérieure.
- Voir "Installation et implémentation de UI Capture for Ajax" dans le *Guide d'IBM Tealeaf UI Capture for AJAX*.

Mise à niveau d'autres applications Tealeaf

Mises à niveau de la base de données cxReveal

IBM Tealeaf cxReveal inclut désormais une base de données et un pipeline Windows séparés pour permettre la recherche de sessions d'après sur les attributs de session.

Lorsque vous effectuez la mise à niveau de IBM Tealeaf cxImpact, IBM Tealeaf cxReveal peut être mis à niveau en même temps.

Remarque : Pour activer la base de données IBM Tealeaf cxReveal et le pipeline Windows, une installation et une configuration séparées sont requises après la mise à niveau de IBM Tealeaf cxImpact. Voir "Installation de cxReveal" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxReveal*.

Mise à niveau de Tealeaf Cookie Injector

Voir "Installation et configuration de Tealeaf Cookie Injector" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Cookie Injector*.

Différences de comportement entre les mises à niveau et les nouvelles installations

Cette section met en évidence les différences de comportement de divers systèmes et fonctions Tealeaf entre une nouvelle installation du logiciel et une mise à niveau vers une installation existante.

- Vous constaterez peut-être des différences entre votre installation mise à niveau et les comportements par défaut, tel qu'indiqué dans la documentation produit.
- Si vous désinstallez un produit Tealeaf qui contient l'un des éléments listés ci-dessous, votre système peut passer au comportement par défaut pour une nouvelle installation. Assurez-vous de consulter ces sections.

Evénements

Certains événements provenant de l'édition 7.2 ne peuvent pas être convertis ou ne sont convertis que comme événements du mode avancé.

- Voir la section Evénements Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Données de rapport d'activité

Dans l'édition 7.2, les comptages de données d'activité sont stockés sous forme d'entiers. Dans l'édition 8.1 ou ultérieure, ces valeurs sont stockées en tant que valeurs à virgule flottante, ce qui permet de leur appliquer des fonctions dans le générateur de rapports. Dans votre solution mise à niveau, les données d'activité récemment capturées sont affichées sous forme de valeurs décimales, alors que les anciennes données sont toujours affichées sous forme d'entiers.

- Aucune donnée n'est perdue lors de la conversion.

Archive

Transférez toutes les sauvegarde effectuées avant la mise à niveau vers un emplacement sûre et permanent.

Envoi de message

Si vous notifiez les utilisateurs de Tealeaf que la mise à niveau est terminée, indiquez ce qui suit :

Remarque : Le système IBM Tealeaf CX a été mis à niveau. Avant de commencer à utiliser Tealeaf, effacez le cache de votre navigateur, car les fichiers du cache sont susceptibles de changer sur le serveur pendant la mise à niveau. Pour plus d'informations sur l'effacement du cache, voir la documentation de votre navigateur.

Traitement des incidents liés à la mise à niveau

Problème : aucun événement n'est affiché dans le portail Tealeaf

Si aucun événement n'apparaît dans le portail Tealeaf et que vous disposiez d'événements actifs dans votre portail de pré-mise à niveau, vous devrez peut-être recharger les définitions d'événements par l'intermédiaire du gestionnaire de base de données Tealeaf.

- Voir "Installation des bases de données Tealeaf" dans le *Guide des bases de données IBM Tealeaf*.

Rapport de conversion d'événement

Une fois la mise à niveau terminée, vous devez vérifier le rapport de conversion, qui identifie le statut de conversion. Ce rapport inclut les informations de statut relatives à la conversion à partir de l'édition 7.2 des événements, graphiques personnalisés, tableaux de bord, fiches de scores et planifications de tableaux de bord et de fiches de scores.

Remarque : Le rapport de conversion est généré seulement pour les mises à niveau comprises entre l'édition 7.2 et l'édition 8.1 ou les éditions ultérieures. D'autres mises à niveau et mises à jour ne génèrent de rapport de conversion.

Pour plus d'informations sur comment convertir ces objets, voir Chapitre 5, «Préparation à la mise à niveau vers la version 8.x», à la page 33.

Emplacement

Ce rapport est stocké à l'emplacement suivant :

```
<Répertoire_installation_Tealeaf>\Logs\TLEventManager-Report_aaaaMMjj_HHmmss.html
```

Codes couleur

Le rapport fournit des informations de statut de conversion à l'aide d'indications par codes couleur.

Tableau 12. Codes couleur

Couleur	Niveau	Remarques
vert	Succès	Aucune action requise

Tableau 12. Codes couleur (suite)

Couleur	Niveau	Remarques
orange	Attention requise	Un objet converti peut nécessiter une configuration supplémentaire pour fonctionner correctement dans l'édition 8. • Les éléments marqués comme Attention requise peuvent inclure un élément entouré de rouge qui indique ce qui nécessite l'attention.
rouge	Echec	L'objet n'a pas été converti correctement et n'existe pas dans l'environnement mis à niveau. Il se peut que l'élément soit obsolète dans la nouvelle édition ou remplacé par un nouvel objet ou encore que sa mise à niveau ait échoué, ce qui nécessite l'intervention du service clients.

Remarque : Les événements dont la conversion au nouveau format a échoué sont modifiés de façon à être aisément identifiés, sans pour autant jamais se déclencher avant d'avoir été corrigés. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Messages de rapport de conversion

Le tableau suivant fournit des explications et les étapes suivantes pour les messages qui s'affichent dans le rapport de conversion pour chaque niveau de code couleur. Pour plus d'informations sur comment traiter ces messages, voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Tableau 13. Messages de rapport de conversion

Composant	Niveau	Message du journal de conversion	Résolution
Evénement	Echec	Un événement requis pour cet événement composite a échoué à la conversion : UniqueID=AA, DisplayName=BB, Active=CC, Deleted=DD	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Un événement requis pour cet événement composite a échoué à la conversion (null FactDefinition): UniqueID=AA, DisplayName=BB, Active=CC, Deleted=DD	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Un événement requis pour cet événement de seuil a échoué à la conversion : UniqueID=AA, DisplayName=BB, Active=CC, Deleted=DD	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Une événement requis pour cet événement de seuil n'a pas pu être localisé.	L'événement requis n'est pas présent dans les fichiers d'événements 7.2 ou a été supprimé précédemment.

Tableau 13. Messages de rapport de conversion (suite)

Composant	Niveau	Message du journal de conversion	Résolution
Evénement	Echec	Expression régulière non valide : [regex]	Cet événement à échoué à la conversion lorsque l'expression régulière ([regex]) n'a pas pu être validée. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Les erreurs App/Client/Server/Page Size/Page Time ne sont plus des attributs de session rempli par des événements.	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge.
Evénement	Echec	L'événement Bloc de construction créé pour la comparaison numérique ne contenait pas de faits	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Un événement composite référence un événement manquant : UniqueID=AA, DisplayName=BB, Active=CC, Deleted=DD	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	L'événement converti ne comprenait aucun fait associé à utiliser pour alimenter SessionStateVariable	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Impossible d'alimenter SessionStateVariable car le nombre était trop élevé pour 8.0+ - XXXX	SessionAttributes 59-63 ne peut pas être mappé à SessionStateVariables (64-68). L'édition 8.1 comprend SessionStateVariables, qui comprend également LoginID et les quatre zones UserDef migrées depuis l'édition 7.2. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Tableau de bord	Echec	La mise à jour du tableau de bord a échoué. Voir le ficher journal TLEventManager	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	"Activer la catégorie 'Autre'" n'était pas activé pour cet événement de valeur. A cause du manque de la catégorie 'Autres' par défaut (qui permettrait à cet événement de se déclencher à chaque accès), cet événement est rendu non opérant à garantir l'intégrité des données.	Si l'événement a été utilisé strictement à des fins de génération de rapports, vous pouvez créer la dimension permettant de stocker la liste des valeurs et reprendre la collecte de données. • Si l'événement est utilisé comme condition pour un autre événement, la condition doit être reconfigurée. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Définition d'événement d'analyse d'erreur : XXXX	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	La condition d'événement servant de modèle à la conversion n'a pas su comment gérer cet événement	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Tableau 13. Messages de rapport de conversion (suite)

Composant	Niveau	Message du journal de conversion	Résolution
Evénement	Echec	Ce type de correspondance était précédemment source d'erreur. A des fins de cohérence, cet événement n'est pas configuré pour ne pas se déclencher.	Certains types de correspondance peu utilisés, comme `Match Type 6-Successful URL(Status=200)`, ne fonctionnent pas correctement dans l'édition 7.2. Lors du processus de conversion, ces événements sont reconfigurés pour fonctionner correctement. Cependant, pour préserver la cohérence dans l'ensemble de vos solutions de pré- et post-mise à niveau, ils sont désactivés dans la nouvelle version. Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Echec de la conversion du numéro d'attribut en un entier : XXXX (YYYY)	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Echec de la conversion de la condition pour l'événement d'attribut de session qui utilise un attribut non pris en charge dans la mise à niveau (59, 60, 61, 62 or 63)	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Echec de la conversion de la condition d'événement d'attribut de session avec CompoundEventFlags = XXXX	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Graphique personnalisé	Echec	Echec de la conversion du graphique personnalisé. Erreur : XXXX	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Echec de l'extraction de la définition de SessionStateVariable qui doit être alimentée : XXXX	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Planification	Echec	Echec de la sauvegarde de la planification convertie. Message d'erreur : XXXX	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Graphique personnalisé	Echec	Echec de la sauvegarde du rapport (XXXX) : YYYY	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Source de point de données manquante	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	La comparaison numérique sur le type de connexion n'est plus prise en charge	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge.
Evénement	Echec	La conversion d'événement a été ignorée en raison d'un type de correspondance non pris en charge	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	L'événement de seuil n'avait aucun événement à observer (EventData était vide)	L'événement de seuil d'origine était défini de manière incorrecte ou la définition était corrompue.
Evénement	Echec	L'événement (UniqueID=AA, DisplayName=BB, Active=CC, Deleted=DD) était introuvable ou n'avait pas de fait associé	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	L'événement de seuil à observer (UniqueID=AA, DisplayName=BB, Active=CC, Deleted=DD) était introuvable ou n'avait pas de fait associé	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.

Tableau 13. Messages de rapport de conversion (suite)

Composant	Niveau	Message du journal de conversion	Résolution
Evénement	Echec	Impossible de localiser le fait requis (XXXX) pour 'somme de durée de la boucle (RspTTLA) en microsecondes'	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Impossible de localiser le fait requis (XXXX) pour 'somme de durée de la boucle pour la page (RspTTLA + RspTTLB + RspTTFB) en microsecondes'	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Impossible d'extraire l'élément requis HitAttribute : XXXX	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Impossible d'extraire l'élément requis SessionAttribute : XXXX	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Impossible d'extraire l'élément requis SessionStateVariable : XXXX	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Action d'événement DataPointSource inconnue : XXXX (YYYY)	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Source de point de données de comparaison numérique inconnue	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Type de correspondance numérique inconnue trouvé	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Evénement	Echec	Attribut de session 8.0+ non pris en charge : durée maximale de la boucle (RspTTLA) en microsecondes	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge.
Evénement	Echec	Attribut de session 8.0+ non pris en charge : durée maximale de la boucle pour la page (RspTTLA + RspTTLB + RspTTFB) en microsecondes	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge.
Evénement	Echec	Attribut de session 8.0+ non pris en charge : durée minimale de la boucle (RspTTLA) en microsecondes	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge.
Evénement	Echec	Attribut de session 8.0+ non pris en charge : durée minimale de la boucle pour la page (RspTTLA + RspTTLB + RspTTFB) en microsecondes	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge.
Evénement	Echec	Attribut de session 8.0+ non pris en charge : somme de toutes les durées de fonctions get/fetch, en millisecondes	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge.
Evénement	Echec	Type d'événement composite non pris en charge	Voir Chapitre 12, «Nettoyage après mise à niveau», à la page 121.
Tableau de bord	Attention requise	Composant Graphique personnalisé XXXX retiré (YYYY) - Rapport associé introuvable	Recréez le composant Tableau de bord retiré et le rapport Générateur de rapport/ Evénement(s) correspondant, si nécessaire. Cette erreur peut être due au fait que le graphique correspondant n'est pas converti pour d'autres motifs. Le composant peut avoir été mal configuré à l'origine. Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.

Tableau 13. Messages de rapport de conversion (suite)

Composant	Niveau	Message du journal de conversion	Résolution
Tableau de bord	Attention requise	Composant Rapport d'écart XXXX retiré (YYYY)	Les rapports d'écart (maintenant Analyse des changements) nécessitent une configuration supplémentaire. Configurez l'analyse des changements et un rapport. Voir le chapitre sur l'onglet Analyse des changements TEM dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.
Tableau de bord	Attention requise	Composant Nombre d'événements XXXX retiré (YYYY) - Nom complet non fourni - rapport ignoré ou impossible à créer	Recréez le composant Tableau de bord retiré et le rapport Générateur de rapport/Evénements correspondant, si nécessaire. Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.
Tableau de bord	Attention requise	Composant Evénements par page XXXX retiré (YYYY)	Le rapport événements par page n'est plus pris en charge.
Tableau de bord	Attention requise	Composant Nombre d'événements XXXX retiré (YYYY) - Evénement associé introuvable (ZZZZ)	Recréez le composant Tableau de bord retiré et le rapport Générateur de rapport/Evénements correspondant, si nécessaire. Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.
Tableau de bord	Attention requise	Composant Nombre d'événements XXXX retiré (YYYY) - Paramètre UniqueID introuvable	Recréez le composant Tableau de bord retiré et le rapport Générateur de rapport/Evénements correspondant, si nécessaire. Cette erreur peut aussi résulter d'un composant déjà converti, si la migration de données a été exécutée plus d'une fois.
Tableau de bord	Attention requise	Composant Pages par événement XXXX retiré (YYYY) - Evénement associé introuvable (ZZZZ)	Recréez le composant Tableau de bord retiré et le rapport Générateur de rapport/Evénements correspondant, si nécessaire. Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.
Tableau de bord	Attention requise	Composant Pages par événement XXXX retiré (YYYY) - Paramètre UniqueID introuvable	Recréez le composant Tableau de bord retiré et le rapport Générateur de rapport/Evénements correspondant, si nécessaire. Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports d'IBM Tealeaf*.
Evénement	Attention requise	L'événement utilise la catégorie 'Correspondance immédiate' et le type de correspondance 'Filtre par catégorie'	L'événement d'origine a été défini de telle sorte qu'il ne se déclenche jamais. L'événement converti, lui non plus, ne se déclenchera pas.
Evénement	Attention requise	Le texte trouvé n'est pas copié en minuscules, validez l'utilisation de cet événement	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge actuellement.
Evénement	Attention requise	Cet événement utilise une liste de valeurs mais la liste de valeurs n'a pas été utilisée lors de la conversion	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge actuellement.
Evénement	Attention requise	Type de correspondance archaïque détectée. Rétablissement de la valeur par défaut sur 'Modèle survenu dans la mémoire tampon'	Les types de correspondance d'événements MatchType 0 (correspondance de chaîne) et MatchType 1 (correspondance immédiate) ne sont plus pris en charge dans l'éditeur d'événements de l'édition 7.2. La conversion en ces événements s'effectue à l'aide d'un événement en recherchant un modèle dans la mémoire tampon.

Tableau 13. Messages de rapport de conversion (suite)

Composant	Niveau	Message du journal de conversion	Résolution
Evénement	Attention requise	Opérateur d'événement composite non pris en charge trouvé : XXXX, rétablissement de la valeur par défaut sur AND	Cette fonctionnalité n'est plus prise en charge.
Evénement	Attention requise	La validation de ReqCancel=Client Condition est suggérée	Cette fonctionnalité a changé. Validez l'événement converti.
Evénement	Attention requise	La validation de ReqCancel=Server Condition est suggérée	Cette fonctionnalité a changé. Validez l'événement converti.
Tableau d'analyse	Attention requise	L'événement de base d'indicateur clé de performance XXXX (YYYY) n'a pas pu être localisé. Cet indicateur clé de performance (ZZZZ) a été retiré.	Voir l'entrée du journal de conversion pour cet événement. Si aucun journal n'est trouvé, alors l'événement à probablement été supprimé.
Tableau d'analyse	Attention requise	L'événement d'indicateur clé de performance XXXX (YYYY) n'a pas pu être localisé. Cet événement d'indicateur clé de performance (ZZZZ) a été retiré.	Voir l'entrée du journal de conversion pour cet événement. Si aucun journal n'est trouvé, alors l'événement à probablement été supprimé.
Tableau d'analyse	Attention requise	L'événement de processus XXXX (YYYY) n'a pas pu être localisé. Cette étape (ZZZZ) a été retirée.	Voir l'entrée du journal de conversion pour cet événement. Si aucun journal n'est trouvé, alors l'événement à probablement été supprimé.
Evénement	Succès	L'expression régulière de mémoire tampon n'est prise en charge que pour les événements en mode avancé	Actuellement, les expressions régulières ne sont prises en charge que pour les événements en mode Avancé. Voir "Mode avancé pour les événements" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
Evénement	Succès	Définition mappée à une nouvelle définition de système : XXXX	Il existe un événement Tealeaf standard qui fournit cette fonctionnalité. Des ID y sont mappés.
Evénement	Succès	Les événements basés sur la raison de fermeture de la session ne peuvent être convertis que comme événements avancés	Cette fonction n'est prise en charge que dans le mode Avancé. Voir "Mode avancé pour les événements" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
Evénement	Succès	Les événements basés sur le type d'extension d'URL ne peuvent être convertis qu'en événements avancés	Cette fonctionnalité n'est prise en charge qu'en mode Avancé. Voir "Mode avancé pour les événements" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
Graphique personnalisé	Succès	Rapport ignoré (aucun élément de données converti)	Le graphique personnalisé ne contenait que des éléments qui ne sont pas actuellement pris en charge dans le générateur de rapports Tealeaf. Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports IBM Tealeaf*.
Evénement	Succès	L'événement Bloc de construction (BB) pour cet événement a été converti en mode Avancé	Un événement Bloc de construction était requis pour cet événement et n'a pu être défini qu'en mode Avancé. Voir "Mode avancé pour les événements" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
Evénement	Succès	Cet événement a été converti en mode Avancé	Cet événement ne peut actuellement être défini qu'en mode Avancé. Voir "Mode avancé pour les événements" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Chapitre 13. Mise à niveau vers l'édition 8.x pour PCA

Remarque : Si vous avez des questions sur le processus ou les étapes requises pour mettre à niveau votre solution Tealeaf, prenez contact avec http://support.tealeaf.com.

Remarque : Tealeaf vous recommande de toujours utiliser la dernière version en date de IBM Tealeaf CX Passive Capture Application adaptée à la votre version de IBM Tealeaf CX. Pour plus d'informations sur le téléchargement d'IBM Tealeaf , reportez-vous à IBM Passport Advantage Online.

Remarque : Evitez de mettre à niveau en même temps PCA et les composants Windows. Effectuez une mise à niveau asynchrone peut vous aider à résoudre les problèmes survenant lors du processus de mise à niveau.

IBM Tealeaf CX Passive Capture Application est installé sur un serveur Linux séparé des composants Windows et peut être mis à niveau de manière indépendante du reste de la mise à niveau IBM Tealeaf CX. Toutefois, à des fins de mise à niveau de l'ensemble de l'installation IBM Tealeaf CX, Tealeaf vous recommande de mettre à niveau PCA vers la dernière version en date une fois les autres composants Windows mis à niveau.

- Ce processus fonctionne pour les PCA à plusieurs instances.
- Si l'environnement utilise plusieurs serveurs PCA, le processus doit être répété pour chaque serveur.

Remarque : Avant de commencer, assurez-vous que vérifier «Limites au chemin de mise à niveau».

Limites au chemin de mise à niveau

De par leur conception, les composants IBM Tealeaf CX Passive Capture Application et Tealeaf hébergés sur les systèmes Windows peuvent être mis à niveau de manière indépendante. Ils n'ont pas de dépendances de versions les uns envers les autres. Par exemple, si vous effectuez une mise à niveau depuis l'édition 6.2 et PCA version 3208, vous pouvez effectuer une mise à niveau vers la dernière version en date de l'édition 8.x et vers la dernier version en date de PCA de manière indépendante.

Remarque : Les clients qui utilisent une version IBM Tealeaf CX antérieure à l'édition 6.0 peuvent rencontrer des problèmes de compatibilité entre la dernière version de PCA et leur version installée de IBM Tealeaf CX. Pour ces environnements, vous devez tout d'abord mettre à niveau PCA puis vérifier qu'il capture le trafic. Ensuite, mettez à niveau vos composants Tealeaf, après quoi vous pouvez effectuer une vérification de bout-en-bout de la capture et du traitement.

Vérification des conditions requises

Configuration requise

Remarque : Avant de commencer la mise à niveau de IBM Tealeaf CX Passive Capture Application, vérifiez que les packages corrects sont installés. Voir "Installation" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.

Remarque : Si votre PCA est définie pour déchiffrer le trafic SSL, vérifiez que vos clés SSL existantes sont compatibles avec la version de PCA que vous installez. Si vous utilisez les mauvaises clés, alors PCA ne peut pas déchiffrer le trafic SSL et les données ne sont pas disponibles dans Tealeaf. Voir "Installation" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.

Données requises

IBM Tealeaf CX Passive Capture Application nécessite un trafic haute fidélité de toutes les demandes et réponses communiquées entre votre application Web et ses visiteurs. Avant d'effectuer la mise à niveau, vous devez vérifier que votre environnement réseau prend en charge les conditions de données PCA requises.

- Voir "Conditions de trafic de capture réseau PCA Tealeaf requises" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.

Fichier RPM de la version installée

Avant de commencer, vous devez vérifier que vous avez conservé une version du fichier RPM utilisé pour installer votre version actuelle de PCA. Si PCA échoue à s'installer et que vous ne pouvez pas corriger ce problème, vous pouvez utiliser le fichier RPM pour revenir à l'ancienne version de PCA.

Voir «Annulation de votre mise à niveau de PCA», à la page 160.

Pour plus d'informations sur le téléchargement d'IBM Tealeaf , reportez-vous à IBM Passport Advantage Online.

Capture de données

Remarque : Au moins que PCA utilise la reprise en ligne, Tealeaf ne capture pas du tout les accès lors de la période entre les commandes d'arrêt de et de démarrage de Tealeaf. En général, ce processus dure entre 5 et 10 minutes. Tealeaf vous recommande de planifier la mise à niveau pendant les heures creuses.

En fonction de votre version de PCA, la reprise en ligne peut être prise en charge ou non. Voir le chapitre sur l'onglet Basculement de la console Web de l'application PCA dans le document *IBM Tealeaf - Guide de l'application de capture passive*.

Mise à niveau de Passive Capture

Remarque : Le processus de mise à niveau pour IBM Tealeaf CX Passive Capture Application est cohérent dans l'ensemble de toutes les versions de Linux.

1. Connectez-vous au serveur IBM Tealeaf CX Passive Capture Application en tant que `root`.
2. Arrêtez les services Tealeaf :
   ```
   tealeaf stop
   ```
3. Naviguez jusqu'au répertoire `/root`, où le fichier `.rpm` est stocké :
   ```
   cd /root
   ```
4. Mettez à niveau le logiciel Tealeaf Capture à l'aide de la commande suivante :
   ```
   rpm -Uvh <rpm tealeaf>
   ```
   - Exemple de RPM tiré de PCA 3330 : `tealeaf-pca-3330-1.RHEL3.i386.rpm`
5. Vérifiez que le processus se termine sans erreurs.

6. Démarrez les services Tealeaf :

```
tealeaf start
```

Vérification de Passive Capture

1. Connectez-vous à l'interface utilisateur Web IBM Tealeaf CX Passive Capture Application (PCA).
   - Voir "Configuration de Passive Capture par l'intermédiaire de la console Web" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.
2. Dans l'onglet Récapitulatif, vérifiez que le trafic est capturé et circule du serveur IBM Tealeaf CX Passive Capture Application vers le serveur en aval approprié.
   - Le trafic vers les serveurs arrêtés est spoolé.
   - Pour actualiser l'affichage, cliquez sur **Actualiser** en haut de l'écran.
3. Si le trafic ne circule pas, sélectionnez l'onglet **Console**. Vérifiez que Capture est activé.
   - Voir "Traitement des incidents - Capture" dans le manuel de dépannage d'*IBM Tealeaf*.

Vérification du traitement par le pipeline Windows

Si votre pipeline Windows est activé et que le portail est disponible, vous pouvez vérifier que des données lui sont transmises pour traitement.

Editions 7.1 ou ultérieures

1. Connectez-vous au portail en tant qu'administrateur.
2. Dans le menu **Portail**, sélectionnez **Tealeaf** > **TMS**. Tealeaf Management System s'affiche.
   - Voir "Tealeaf Management System" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.
3. Cliquez sur l'onglet **Statut du pipeline**.
4. Sélectionnez le pipeline qui exécute le traitement des données capturées.
5. Vérifiez que les accès circulent entre chaque agent de session du pipeline.
   - Pour plus d'informations, voir (édition 7.1) "Tealeaf Management System" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.
   - Pour plus d'informations, voir (éditions 7.2 ou ultérieures) "Onglet Statut des pipeline TMS" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Editions 7.0 ou antérieures

1. Connectez-vous au serveur de traitement (canister) qui capture et traite les accès.
2. Dans le menu Windows, sélectionnez les options suivantes :

```
Démarrer > Programmes > TeaLeaf Technology > TeaLeaf RealiTea Capture >
   Utilitaires > Statut du pipeline RealiTea
```

3. Depuis la liste Filtres, sélectionnez le pipeline qui exécute le traitement des données capturées.
4. Vérifiez que les accès circulent entre chaque agent de session du pipeline.
   - Pour plus d'informations, voir (éditions 7.0 ou antérieures) "Statut des captures TeaLeaf - Utilitaire de surveillance des pipelines" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Pour plusieurs serveurs PCA

Répétez les processus ci-dessus pour chaque serveur PCA.

Annulation de votre mise à niveau de PCA

Si votre mise à niveau de PCA a échoué pour une raison ou une autre et que vous devez revenir à l'installation précédente pour reprendre la capture du trafic, vous pouvez revenir à votre génération précédente.

- Voir "Installation" dans le *Manuel d'IBM Tealeaf Passive Capture Application*.

Chapitre 14. Chapitre relatif au test de votre solution Tealeaf

Après avoir terminé les tâches d'installation et de configuration initiale pour chaque produit et module Tealeaf sous licence, vérifiez les opérations de votre solution Tealeaf. Cette section offre une procédure simple pour tester les opérations de bout en bout de la solution Tealeaf, avec des modifications fondées sur des composants facultatifs que vous souhaiterez peut-être installer.

Méthodologie

Cette procédure de test nécessite la génération d'une session de test sur l'application Web et la capture de la session par l'intermédiaire de Tealeaf et, en local, par l'intermédiaire de l'utilitaire Tealeaf Client-Side Capture.

Tout en parcourant la session, vous pouvez tester, rechercher, réexécuter, et générer des rapports sur les capacités des sessions actives, puis effectuer des tests similaires une fois la session terminée.

- Dans une session active, les occurrences sont en cours d'ajout dans la session stockée dans le Short Term Canister (STC) résidant en mémoire, ou la session n'est pas encore fermée ou n'a pas encore expiré.
- Une session terminée est une session fermée qui a été déplacée du Short Term Canister vers le Long Term Canister (LTC) pour indexation et stockage. Les sessions désarchivées du LTC sont également considérées comme des sessions terminées.

La méthodologie teste les fonctions fondamentales suivantes de la solution Tealeaf en localisant vos données de session capturée dans divers emplacements des zones de capture, de traitement et de génération de rapports de la solution Tealeaf.

Fonctions

- Capture : capture de session par IBM Tealeaf CX Passive Capture Application.
- Recherche : recherche des données de session définie comme session active ou terminée.
- Réexécution : réexécution de la session par l'intermédiaire d'un navigateur et de IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer comme session active ou terminée.
- Génération de rapports : affichage de données dans le portail comme session active ou terminée.
- Exportation de données : exportation de données capturées et traitées.

Modifications de configuration temporaires

Les étapes précédentes reproduisent le flux généralisé de données par l'intermédiaire de la solution, ce qui est mis en évidence ci-dessous.

- Tous les éléments ci-dessous s'appliquent aux sessions terminées. Les éléments également marqués comme `(actif)` s'appliquent également aux sessions actives.

Flux de données général des données de session passant par IBM TealeafCX

- La session active commence.
  - `(actif)` La session est disponible pour réexécution dans Portal et RTV.

- La session est terminée.
- La session est déplacée de Short Term Canister vers Long Term Canister.
- La session est indexée pour recherche dans LTC.
  – (`terminé`) La session devient disponible pour recherche à l'aide des modèles de recherche terminées dans Portal et dans RTV.
- Les données de session sont agrégées à des fins de génération de rapports.
  – (`terminé`) Les données de session alimentent les rapports Portal.
- Les données de session sont triées depuis le LTC puis, éventuellement, archivées.

A des fins de test, vous souhaiterez peut-être raccourcir les intervalles pour certaines étapes pour accélérer le processus de test. Ces intervalles peuvent être configurés en modifiant les options de configuration suivantes.

Remarque : Ne faites pas ces modifications sur un serveur de production. Ces modifications ne doivent être appliquées que dans un environnement de test et doivent être annulées lorsque le test est terminé.

- La session est indexée pour recherche dans LTC : pour plus d'informations sur la configuration de l'indexation, voir "Configuration de l'indexation CX" dans le *Manuel de configuration IBM Tealeaf CX*.
  1. Le programme de contrôle d'indexation (`programme_index`) vérifie les sessions qui doivent être indexées d'après le paramètre `Durée de sommeil en l'absence de travail`.
  2. Lorsque les sessions nécessitant une indexation sont détectées, le processus d'indexation commence. Les index ne sont pas validés vers le disque, ce qui permet l'exécution de la recherche jusqu'à ce l'expiration du paramètre `Dépassement du délai d'attente d'extraction directe` ou que la taille d'index dépasse le seuil `Taille maximale d'index`.
- Les données de session sont agrégées à des fins de génération de rapports : par défaut, le collecteur de données interroge le LTC à la recherche de données à agréger toutes les cinq minutes.
  1. Si nécessaire, vous pouvez redémarrer le service de collecte de données Tealeaf par l'intermédiaire du panneau de configuration des services Windows pour effectuer immédiatement une collecte de données. Toutefois, vous devez être certain que les données à collecter sont déjà générées pour que cette étape fonctionne.

Installation

Avant de commencer, installez les composants suivants, si ce n'est pas déjà fait.

- Client-Side Capture : Tealeaf Client-Side Capture est un module complémentaire pour Fiddler qui permet la capture de votre environnement de navigation IE vers la machine locale. La session que vous explorée sur l'application Web surveillée est capturée en local en tant que contrôle pour tester les résultats de capture, de traitement et de réexécution via les fonctions de réexécution de Tealeaf.
  – Pour plus d'informations sur l'installation de Client-Side Capture, voir "Utilisation de Client-Side Capture for Fiddler" dans le *Manuel IBM Tealeaf Client-Side Capture*.
- **IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer :** l'application RTV peut être installée sur les machines des utilisateurs Tealeaf pour permettre la recherche et la réexécution

des données de session. En outre, via RTV, les utilisateurs dotés des autorisations appropriées peuvent éditer les définitions d'événements appliquées au flux de captures Tealeaf.

 - Si RTV est utilisé par les utilisateurs Tealeaf dans l'entreprise, vous devez tester ses capacités dans le cadre du processus de test. Pour plus d'informations sur l'installation de RTV, voir "RealiTea Viewer Overview" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.

Considérations relatives à la génération de votre session de test

Avant de capturer votre session de test, vous devez prendre en compte les éléments suivants, susceptibles d'affecter les pages que vous tentez de capturer :

- Identificateur de session : vous devez décider comment explorer l'application Web d'une manière qui vous permet d'identifier de manière unique la session par l'intermédiaire de la recherche et de la réexécution. Lorsque vous testez la session capturée, vous devez pouvoir l'identifier de manière unique.
  - Si aucun identificateur unique n'est disponible, vous pourrez peut-être identifier la session par l'intermédiaire des horodatages.
  - Si vous disposez d'une licence et avez déployé IBM Tealeaf cxResults, vous pouvez utiliser l'identifiant de visiteur que vous avez configuré pour le produit. Voir "Configuration initiale de cxResults" dans le *Manuel d'administration d'IBM Tealeaf cxResults*.
- Suivi d'événement : vous devez concevoir votre session de façon à déclencher au moins un événement connu que vous avez configuré pour l'application Web. Par la suite, vous pouvez utiliser cet événement comme clé d'exploration des données de rapport Tealeaf pour localiser la session terminée.
- Fiche de score : pour tester les fonctions de rapport, vous devez déclencher un événement qui s'enregistre dans une fiche de score de processus ou d'indicateur clé de performance.
  - Pour plus d'informations sur les fiches de score d'indicateur clé de performance, voir "Utilisation des fiches de score" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.
  - Pour plus d'informations sur les fiches de score de processus, voir "Utilisation des fiches de score" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.
- PCA : avant la capture, vous souhaiterez peut-être ouvrir l'onglet Récapitulatif de la console Web PCA, dans lequel vous pouvez surveiller le trafic s'il n'y a pas beaucoup d'autre activité sur l'application Web.
  - Si vous avez activé les règles du filtre de données, configuré le trafic à ignorer ou d'autres paramètres d'optimisation, vous souhaiterez peut-être concevoir votre session de capture de façon à tester ces paramètres. Par exemple, si vous connaissez un trafic hôte spécifique configuré pour être ignoré, vous devez concevoir votre session de sorte à générer des données de session à partir de cet hôte, lesquelles sont transmises au PCA, puis ignorées. Consultez la section "Console Web PCA - Onglet Interface" du manuel *IBM Tealeaf Passive Capture Application Manual*.
  - Si le PCA capture du trafic SSL, vous devez concevoir votre session de façon à explorer des zones sécurisées de l'application Web. Consultez la section "Console Web PCA - Onglet Interface" du manuel *IBM Tealeaf Passive Capture Application Manual*.
  - Le PCA prend en charge la création de sessions de données, les modes de capture multiples, l'inclusion et l'exclusion d'extensions de fichiers spécifiques, ainsi que d'autres fonctions. Vous devez pouvoir concevoir votre capture de sorte à identifier que les données capturées et traitées correspondent

fidèlement au mode de capture, aux paramètres d'extensions de fichiers, et à toute configuration de création de session de données gérée par PCA. Voir "Console Web PCA - Onglet Pipeline" dans *IBM Tealeaf Passive Capture - Manuel de l'application*.

– Les zones de configuration suivantes peuvent nécessiter des captures séparées pour être correctement testées.

– Les règles de confidentialité appliquées à PCA doivent être testées intégralement. Selon la complexité de vos règles de configurées, vous devez envisager de vérifier chacune d'elles par l'intermédiaire d'une session capturée séparément. Voir "Console Web PCA - Onglet Règles" dans le *Manuel de l'application IBM Tealeaf Passive Capture*.

  - Les règles de l'utiliraire de test de confidentialité peuvent également être testée par l'intermédiaire de l'utilitaire de test de confidentialité externe. Voir "Utilitaire de test de confidentialité" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

- TMS: aucun test supplémentaire n'est requis. Voir "Configuration TMS initiale" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
- **IBM Tealeaf cxImpact :** aucun test supplémentaire n'est requis. Voir "Configuration de portail initiale" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
- Pipeline : aucun test supplémentaire n'est requis. Voir "Configuration de portail initiale" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Composants facultatif

- RTV : les tests RTV sont inclus dans le cadre du flux de travaux de cette procédure de test.
- IBM Tealeaf cxResults : les critères clé pour configurer IBM Tealeaf cxResults établissent un identificateur unique multisessions pour chaque utilisateur et permettent de rechercher des visiteurs. Voir «Test de l'identificateur unique cxResults», à la page 169.
- IBM Tealeaf cxReveal : aucun test supplémentaire n'est requis. Voir "Configuration cxReveal initiale" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxReveal*.
- Module IBM Tealeaf CX Mobile : éventuellement, vous pouvez effectuer ces tests à l'aide d'un périphérique mobile pour vérifier la configuration correcte du module IBM Tealeaf CX Mobile. Voir «Test pour les visiteurs mobiles», à la page 169.
- IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis: aucun test supplémentaire n'est requis. Voir "Configuration initiale de cxConnect" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.
- IBM Tealeaf cxVerify: aucun test supplémentaire n'est requis. Voir "Configuration initiale de cxVerify" dans le *Manuel de configuration d'IBM Tealeaf CX*.

Pour capturer tous les éléments de configuration ci-dessus, vous devrez peut-être décider d'effectuer plusieurs captures de différents aspects de l'application Web. Du fait que certains tests suivants sont appliqués alors que la session est toujours active, vous devez effectuer tous les tests sur la page pour la première session avant de commencer à capturer et tester toutes les sessions ultérieures.

- Voir «Capture de sessions de test supplémentaires», à la page 169.

Générer une session

1. Ouvrez Internet Explorer.
2. Accédez à la page d'accueil de l'application Web.
3. Lancez la capture côté client.
4. Notez l'heure à laquelle vous avez commencé la capture locale. Cet horodatage doit être corrélé aux horodatages qui apparaissent ultérieurement dans le portail.
5. Naviguez jusqu'aux pages de l'application Web que vous devez capturer pour terminer les tests des systèmes ci-dessus.
6. Ne fermez pas la session. Poursuivez les tests suivants.

   Remarque : En fonction du volume de données, du débit du réseau et des performances du serveur, il peut y avoir un retard entre le commencement de votre session et l'apparition des impacts dans Tealeaf.

Tests de session active

Les tests suivants peuvent être appliqués à la session active que vous capturez actuellement.

Capture

Si vous êtes dans un environnement de production avec un trafic Web général, vous ne pourrez peut-être pas tester seulement le processus de capture. Il peut s'avérer difficile de détecter les données d'impact pour votre session active spécifique par l'intermédiaire de la console Web PCA ou du pipeline Windows, qui reçoit les données PCA.

Toutefois, si vous vous trouvez dans un environnement de test sans autre trafic, vous pourrez peut-être vérifier la capture en surveillant les sections suivantes dans l'onglet Récapitulatif de la console Web PCA :

- La section Statistiques par seconde actuelles indique les taux de transfert de chaque processus PCA passant par le pipeline.
- La section Homologues indique la déliverabilité des données PCA vers le serveur de traitement de destination et son pipeline Windows.
- Voir "Console Web PCA - Onglet Récapitulatif" dans le *Manuel de l'application IBM Tealeaf Passive Capture*.

Génération de rapports

Dans le portail, vous pouvez vérifier toutes les sessions actives. Dans le menu **Portail**, sélectionnez **Actif** > **Sessions**. La listes des sessions affiche toutes les sessions actives. Si vous pouvez localiser la session que vous créez actuellement, alors vous avez vérifié que le pipeline Windows fonctionne correctement.

- Dans la liste des sessions du portail, vous pouvez cliquer sur l'icône **Info** pour vérifier les informations de session à des fins de vérification. Voir "Recherche de données de session" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Dans la liste des sessions, cliquez sur l'icône **Liste des pages** pour afficher une liste des pages de la session. Vous pouvez explorer chaque page isolément pour vérifier les données capturées. Cette zone sert à vérifier les opérations du pipeline Windows, comme la confidentialité, les valeurs de référence Tealeaf et davantage.

- Vous pouvez également réexécuter la session active depuis cet écran.

- Voir "Recherche de données de session" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.

Recherche

Pour rechercher des sessions actives par l'intermédiaire du portail, sélectionnez **Rechercher** > **Sessions actives**. Voir "Recherche de données de session" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.

- Si vous avez déclenché un événement connu dans votre session, vous pouvez rechercher des sessions en fonction de cet événement.
- Pour rechercher des sessions actives dans RTV, cochez la case Rechercher des sessions actives dans l'onglet Générateur de recherches. Pour plus d'informations sur la recherche RTV, voir "RealiTea Viewer - Recherche de session et sous-recherche" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.

Réexécution

Si vous trouvez la session active dans le portail, vous pouvez cliquer sur l'icône **Caméra** dans la Liste des sessions pour réexécuter la session.

- Selon votre configuration, vous pourrez peut-être utiliser la méthode pour une réexécution dans le portail, RTV ou les deux. Voir "Réexécution de CX par l'intermédiaire du navigateur" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.
- Pour plus d'informations sur la relecture RTV, voir "RealiTea Viewer - vue Relecture" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Tests de session terminés

Si les tests ont abouti, alors vous pouvez mettre fin à la session, à la suite de quoi elle est mise en file d'attente pour être transmise à Long Term Canister pour indexation.

- Arrêtez la capture côté client, puis enregistrez le fichier de capture dans un répertoire local.

Capture

Aucun test supplémentaire n'est requis.

Recherche

Si vous pouvez trouver votre session terminée à l'aide d'un modèle de session terminée, alors vous avez vérifié les opérations d'indexation. Spécifiquement, vous devez effectuer une recherche des données connues dans la section `[appdata]` de la demande, qui est toujours indexée.

- Si vous avez déclenché un événement connu dans votre session, vous pouvez également rechercher des sessions en fonction de cet événement.
- Voir "Recherche des données de session" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxImpact*.
- Pour plus d'informations sur la recherche RTV, voir "RealiTea Viewer - Recherche de session et sous-recherche" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.

Recherche de visiteurs

Si vous avez activé IBM Tealeaf cxResults, vous pouvez effectuer une recherche de la session en fonction de l'identificateur du visiteur. Lorsque vous descendez dans les résultats, vous devriez pouvoir extraire la même session que précédemment.

- Pour plus d'informations, consultez "Recherche de visiteurs" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxResults*.

Réexécution

Dans la page Liste des sessions, vous pouvez cliquer sur l'icône **Caméra** pour réexécuter la session. Pour la réexécution dans ce cas, vérifiez les éléments suivants par rapport à la version capturée à l'aide de Client-Side Capture :

- Vérifiez le nombre de pages de chaque capture.
- Vérifiez que la dernière page de chaque capture correspond à l'autre capture.

Pour RTV :

- Regardez plusieurs pages de la capture RTV pour vérifier que tout le contenu pertinent est affiché.
- Si la mise en évidence est activée dans RTV, vérifiez que les éléments de page appropriés ont été correctement mise en évidence.
- Si UI Capture est déployé dans votre application Web, alors vous devez vérifier qu'une sélection d'événements d'interface utilisateur est capturée et affichée correctement dans RTV.
  - UI Capture nécessite un déploiement séparé de JavaScript dans votre infrastructure d'application Web. Voir "Guide de UI Capture for AJAX" dans le *Guide d'IBM Tealeaf UI Capture for AJAX*.

Les décalages entre la réexécution Tealeaf et votre réexécution CSC doivent être harmonisées à l'aide des règles de réexécution de votre profil.

- Voir "RealiTea Viewer - Options de profil" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Rapport

Génération de rapports d'événements

Si les événements de votre session capturée ont été tabulés à des fins de génération de rapports, procédez comme suit.

1. Dans le menu **Portail**, sélectionnez **Analyser** > **Générateur de rapports**.
2. Cliquez sur **Ajouter un événement**.
3. Sélectionnez l'événement que vous avez déclenché dans votre session capturée. Cliquez sur **Sélectionner**.
4. Vérifiez que la Date étudiée est configurée sur aujourd'hui ou sur la date à laquelle vous avez créé la session.
5. Cliquez sur **Actualiser**, si nécessaire.
6. Dans le graphique affiché, recherchez l'heure à laquelle la session a été exécutée. Si vous trouvez le lien approprié, cliquez sur le lien **Total** situé en bas de l'affichage.
7. La liste des sessions pertinentes s'affiche. Recherchez la session dans la liste affichée.
8. Si vous pouvez achever le test, alors vous avez vérifié que les données d'événement provenant de votre sont disponibles pour la génération de rapports.
   - Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports IBM Tealeaf*.

Génération de rapports sur des données agrégées

Identifiez si les données agrégées provenant de la session capturée font l'objet de tabulation à des fins de génération de rapports, procédez comme suit.

1. Dans le menu **Portail**, sélectionnez **Analyser** > **Fiches de score**. L'écran Fiches de score s'affiche.
2. Vérifiez que la Date étudiée est configurée sur aujourd'hui ou sur la date à laquelle vous avez créé la session.
3. Pour la Période étudiée, sélectionnez `Jour`.
4. Cliquez sur **Modifier**. Sélectionnez une fiche de score qui comprend des événements déclenchés lors de votre session capturée. Cliquez sur **Sélectionner**.
5. Cliquez sur **Actualiser**, si nécessaire.
6. Dans la fiche de score affichée, cliquez sur un lien qui affiche un nombre de sessions pour l'événement déclenché lors de votre capture.
7. Un graphique d'événement pour l'événement sélectionné s'affiche.
8. Dans le graphique affiché, recherchez l'heure à laquelle la session a été exécutée. Si vous trouvez le lien approprié, cliquez sur le lien **Total** situé en bas de l'affichage.
9. La liste des sessions pertinentes s'affiche. Recherchez la session dans la liste affichée.
10. Si vous arrivez à achever le test, alors vous avez vérifié que vos données de session sont en cours d'agrégation pour la génération de rapports.
    - Voir "Utilisation des fiches de score" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.

Exportation de données

Vous pouvez tester les fonctions d'exportation de données du système Tealeaf en procédant de l'une des manières suivantes.

Graphique d'exportation

1. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Analyser** > **Générateur de rapports**.
2. Sélectionnez un événement, une période de génération de rapports et des options serveur pour afficher les données à l'écran.
3. Utilisez les boutons situés dans le coin supérieur droit pour tester l'exportation vers Microsoft Excel et en PDF.
   - Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *Guide de génération de rapports IBM Tealeaf*.
4. Vérifiez les données dans le graphique exporté par rapport à la version affichée.

Exporter une fiche de score

1. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez **Analyser** > **Fiches de score**.
2. Sélectionnez une fiche de score et une période de génération de rapports qui contient des données.
3. Utilisez les boutons situés dans le coin supérieur droit pour tester l'exportation vers Microsoft Excel et en PDF.
   - Voir "Utilisation de fiches de score" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxView*.

4. Vérifiez les données de la fiche de score exportée par rapport à la version affichée.

Tableau de bord d'exportation

1. Depuis le menu **Portail**, sélectionnez un tableau de bord dans le menu **Tableaux de bord**.
2. Vérifiez que le tableau de bord contient des données cohérentes.
3. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Options**.
4. Envoyez-vous le tableau de bord par e-mail à vous-mêmes.
5. Une version PDF du tableau de bord est jointe à l'e-mail. Vérifiez les données dans le tableau de bord exporté par rapport à la version affichée.

Capture de sessions de test supplémentaires

Vous souhaiterez peut-être créer des sessions pour tester les situations suivantes :

Test pour les visiteurs mobiles

Si vous avez activé le module IBM Tealeaf CX Mobile, vous pouvez effectuer les tests à l'aide d'un périphérique mobile pour vérifier que Tealeaf est correctement configuré pour capturer les activités des utilisateurs de périphériques mobiles.

Test de l'identificateur unique cxResults

Si vous disposez d'une licence et avez activé IBM Tealeaf cxResults, générez et fermez une seconde session pour vérifier que vous avez généré un identificateur visiteur dans la liste de sessions qui correspond aux deux sessions. Voir "Analyse de segments visiteurs" dans le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxResults*.

Alertes

Si vous avez activé le service d'alerte, achevez la procédure suivante pour tester les alertes.

- Pour plus d'informations sur l'activation du service d'alerte, voir "Configuration du service d'alerte" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Cette procédure définit une alerte déclenchée lorsque le nombre de sessions actives est supérieur à 1. Après avoir défini l'alerte et validé vos modifications, lorsque vous commencez à explorer l'application Web, vous devez recevoir un message électronique d'alerte.

- Les alertes sont générées par l'intermédiaire du gestionnaire d'événements du portail Tealeaf. Voir "Gestionnaire d'événements Tealeaf" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.
- Pour plus d'informations sur la configuration des alertes, voir "Onglet Alertes TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

1. Connectez-vous au portail en tant qu'administrateur.
2. Dans le menu **Portail**, sélectionnez **Configurer** > **Gestionnaire d'événements**.
3. Dans le gestionnaire d'événements Tealeaf, cliquez sur l'onglet **Alertes**.
4. Cliquez sur **Nouvelle alerte Canister**.
5. Cochez la case Actif.
6. Pour Type d'alerte, sélectionnez `Nombre`.
7. Cliquez sur **Sélectionner un événement**. Sélectionnez l'événement **Sessions actives**.

8. Pour Fonction d'alerte, sélectionnez `Positif`.
9. Cochez la case Seuil d'alerte seulement.
10. Dans la zone de texte **Seuil**, entrez la valeur 1.
11. Pour Intervalle, entrez la valeur `100`.
12. Pour Réinitialiser, entrez la valeur `100`.

    Remarque : Cette alerte ne doit se déclencher qu'une seule fois. Après avoir vérifié le test, modifiez les propriétés d'alerte ou supprimez l'alerte.
13. Déselectionnez la case **Activez les avertissements**.
14. Dans le panneau Notification, cochez la case e-mail et désélectionnez toutes les autres cases à cocher.
15. Entrez votre adresse e-mail dans l'espace fourni.
16. Dans le panneau Interruption totale, vérifiez que la case Activer l'interruption totale en cas d'alerte n'est pas cochée.
17. Cliquez sur **Enregistrer le brouillon**.
18. L'alerte doit être affichée en rouge dans l'onglet Alertes.
19. Pour valider les modifications apportées au serveur, cliquez sur **Valider les modifications**.
20. Ouvrez une fenêtre de navigateur pour explorer l'application surveillée par Tealeaf.
21. Ouvrez un second navigateur pour explorer l'application. Vous devez maintenant avoir deux sessions actives, ce qui est supérieur au seuil d'alerte.
22. Une copie de l'alerte doit vous être envoyée par e-mail.
23. N'oubliez pas de supprimer l'alerte après l'avoir reçue et vérifiée.
    - Voir "Onglet Alertes TEM" dans le *Manuel du gestionnaire d'événements d'IBM Tealeaf*.

Etapes suivantes

Si tous les tests se sont terminés avec succès, votre solution Tealeaf est opérationnelle.

N'oubliez pas de rétablir les anciennes valeurs de tous les paramètres de configuration temporaires. Voir «Modifications de configuration temporaires», à la page 161.

Chapitre 15. Documentation et aide sur IBM Tealeaf

IBM Tealeaf fournit une documentation et une aide aux utilisateurs, développeurs et administrateurs.

Affichage de la documentation sur le produit

L'intégralité de la documentation des produits IBM Tealeaf est disponible sur le site Web suivant :

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Utilisez les informations du tableau suivant pour afficher la documentation des produits d'IBM Tealeaf :

Tableau 14. Obtention de l'aide

Pour afficher...	Procédez comme suit...
Documentation du produit	Dans le portail IBM Tealeaf , accédez à **?** > **Documentation du produit**.
Aide d'une page sur le portail IBM Tealeaf	Dans le portail IBM Tealeaf , accédez à **?** > **Aide de cette page**.

Documents disponibles pour les produits IBM Tealeaf

Utilisez le tableau suivant pour afficher une liste des documents disponibles pour tous les produits IBM Tealeaf :

Tableau 15. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf

Produits IBM Tealeaf	Documents disponibles
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf Customer Experience - Guide de présentation* • *IBM Tealeaf CX Client Framework - Guide d'intégration des données* • *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration* • *Guide d'IBM Tealeaf CX Cookie Injector* • *IBM Tealeaf CX - Guide des bases de données* • *Guide d'IBM Tealeaf CX Event Manager* • *IBM Tealeaf CX - Glossaire* • *IBM Tealeaf CX - Guide d'installation* • *Guide d'IBM Tealeaf CX PCA* • *IBM Tealeaf CX PCA - Notes sur l'édition*

Tableau 15. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf (suite)

Produits IBM Tealeaf	Documents disponibles
IBM Tealeaf CX	• *Guide d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer Client Side Capture* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf CX - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX Release - Guide de mise à niveau* • *IBM Tealeaf CX Support - FAQ sur le traitement des incidents* • *IBM Tealeaf CX - Guide de traitement des incidents* • *Guide d'IBM Tealeaf CX UI Capture j2* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 - Notes sur l'édition*
IBM Tealeaf cxImpact	• *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf cxImpact - Guide de génération de rapports*
IBM Tealeaf cxConnect	• *IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Guide d'administration*
IBM Tealeaf cxOverstat	*IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxReveal - Guide de l'API* • *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxVerify	*IBM Tealeaf cxVerify - Guide d'administration*
IBM Tealeaf cxView	*IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide* • *IBM Tealeaf Android Logging Framework - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation* • *Guide d'IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework* • *IBM Tealeaf iOS Logging Framework - Notes sur l'édition*

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Contactez votre interlocuteur IBM IBM local pour plus de détails sur les produits et les services actuellement disponibles dans votre pays. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet en cours couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucun licence sur ces brevets. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7
Canada

Pour toute demande au sujet des licences concernant les jeux de caractères codés sur deux octets (DBCS), contactez le service Propriété intellectuelle IBM de votre pays ou adressez vos questions par écrit à :

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japon

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le programme sous licence décrit dans le présent document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Livret Contractuel IBM, des Conditions internationales d'utilisation des Logiciels IBM ou de tout autre contrat équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins

illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des échantillons de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces échantillons de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmes d'application pour lesquels ils ont été écrits. Ces programmes exemples n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la serviçabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces programmes exemples.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp., dans de nombreux pays. D'autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste de marques IBM est actuellement disponible sur Internet sur le site «Copyright and trademark information» à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Remarques sur les règles de confidentialité

Les produits IBM Software, notamment les logiciels sous forme de services ("Offre logicielles") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations d'utilisation en vue d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final, d'ajuster les interactions avec l'utilisateur final ou à d'autres fins. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Dans la plupart des cas, aucune information personnelle n'est collectée par ces cookies. Si vous utilisez une Offre logicielle qui vous permet de collecter des informations personnelles via des cookies et des technologies similaires, tenez compte des spécificités suivantes.

En fonction de la configuration déployée, cette Offre logicielle peut utiliser des cookies de session et des cookies permanents qui collectent le nom de chaque utilisateur, ainsi que d'autres informations personnelles à des fins de gestion des sessions, de convivialité améliorée pour l'utilisateur ou d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si la configuration déployée pour cette Offre logicielle vous permet, en tant que client, de collecter des informations personnelles d'utilisateurs finaux via des cookies et autres technologies, vous devez rechercher votre propre avis légal concernant les lois applicables à cette collecte de données, dont toutes les exigences de mention et d'accord, le cas échéant.

IBM exige que les Clients (1) fournissent un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation du site Web du client (par exemple, les règles de confidentialité), avec

un lien vers les collectes de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) indiquent que des cookies et des alarmes Web/gifs invisibles sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM pour le compte du Client, en expliquant l'objectif de cette technologie et (3) selon les conditions requises par la loi, obtiennent le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les alarmes Web/gifs par le Client ou IBM sur leurs unités.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, notamment des cookies, reportez-vous à la section intitulée Cookies, Web Beacons and Other Technologies d'IBM à l'adresse http://www.ibm.com/privacy/details/us/en.